

APRECIADO CONSUMIDOR

Le informamos que en cumplimiento del **Decreto 587 del 11 de abril de 2016**, Davivienda a partir del 11 de octubre de 2016 atenderá sus solicitudes de reversión de pago cuando el medio de pago (Tarjeta de Crédito, Tarjeta Débito, Pago PSE) sea emitido por Davivienda y la compra haya sido realizada por mecanismos de comercio electrónico.

Acorde con las disposiciones contenidas en el artículo 2.2.2.51.6. y el artículo 2.2.2.51.7. del Decreto en referencia, tenga en cuenta las siguientes instrucciones para llevar a cabo la notificación ante Davivienda:

- ▶ La notificación la debe efectuar dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que tiene para presentar la queja al proveedor del bien o servicio, esto es, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que el cliente tuvo noticias de la operación fraudulenta o no solicitada, o en la que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
- ▶ De acuerdo con el Decreto 587 de 2016, la notificación que debe presentar a Davivienda debe contener como mínimo la siguiente información:
 1. La descripción expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
 2. Indicación de la causal específica por la cual se está solicitando la reversión de pago, debe corresponder a alguna o algunas de las indicadas a continuación:
 - Fraude
 - Operación no solicitada
 - Producto adquirido no recibido
 - Producto no corresponde a lo solicitado
 - Producto defectuoso
 3. Valor por el que solicita la reversión.
 4. Número, fecha y hora de la transacción respecto de la cual solicita la reversión.
 5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación que se va a reversar.
 6. Constancia de que la queja fue presentada ante el proveedor del bien o servicio.
 7. Manifestación de haber cumplido con la obligación de devolver el bien, cuando ello sea procedente.

*Para facilitar la presentación de su solicitud, descargue [aquí](#) el formato de **solicitud de reversión de pagos**.*

Para la atención de su solicitud Davivienda pone a su disposición nuestros canales:

- ▶ Red de oficinas de servicio
- ▶ Call center en Bogotá 338 3838, resto del país 018000 123 838.
- ▶ www.davivienda.com / Sección contáctenos

Davivienda atenderá su solicitud en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación completa y en debida forma de la notificación de la solicitud de reversión del pago.

Tenga en cuenta que en caso de existir una decisión administrativa o jurisdiccional que determine que la reversión del pago no se debió efectuar, existe la posibilidad de cargarle definitivamente la transacción por la cual estaba reclamando, en este caso usted también podrá ser responsable por los costos en que se haya incurrido para realizar la reversión, en los términos del artículo 2.2.2.51.9 del Decreto 587 de 2016.

*Para consultar el **Decreto 587 del 11 de abril de 2016**, haga clic [aquí](#)*