

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha:02/09/2026

1. OBJETIVO

Establecer de manera clara y sencilla el procedimiento para que el consumidor pueda presentar una solicitud de reversión de un pago cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, un instrumento de pago electrónico. O, indicando las causales aplicables, la información mínima que debe contener la solicitud, la documentación de soporte, los pasos para su presentación y las principales implicaciones del trámite.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a los consumidores que soliciten la reversión de pagos realizados mediante mecanismos de comercio electrónico, en los eventos y bajo las condiciones previstas en la normativa aplicable. La gestión interna de las solicitudes se realizará conforme a los procedimientos operativos y controles vigentes de la entidad Pagos GDE S.A. - Powwi.

3. DEFINICIONES

- **Reversión de pago:** Mecanismo mediante el cual se solicita dejar sin efecto un pago realizado mediante un instrumento de pago electrónico, en los eventos previstos por la normativa aplicable.
- **Consumidor:** Cliente o Consumidor Financiero que presenta la solicitud de reversión en relación de una operación de pago y la adquisición de un producto o servicio, según corresponda.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que ofrece o suministra el bien o servicio objeto de la operación.
- **Emisor del instrumento de pago:** Entidad que emitió o administra el instrumento de pago utilizado para efectuar la operación. Para efectos del presente procedimiento, corresponde a Pagos GDE S.A. – Powwi, cuando aplique.
- **Instrumento de pago:** Medio utilizado para efectuar el pago, como una cuenta bancaria, canal App, PSE u otro instrumento habilitado.
- **Constancia de la queja:** Documento, soporte o respuesta emitida por el proveedor del bien o servicio que permita acreditar la presentación de la queja o reclamación por parte del consumidor, cuando dicha actuación sea exigible.

4. RESPONSABLES

- Gestión de Experiencia al cliente

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha:02/09/2026

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Marco normativo

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, artículo 51.
- Decreto 1074 de 2015 – disposiciones sobre reversión de pagos, particularmente los artículos 2.2.2.51.1 y siguientes.
- Decreto 587 de 2016 – reglamentación relacionada con la reversión de pagos.
- Decreto 1069 de 2025 - normas aplicables a los sistemas pago de bajo valor y a las órdenes de pago y transferencias de fondos"- artículo 2.17.5.1.4.

5.2. Causales de Reversión

La solicitud deberá indicar expresamente la causal que fundamenta la petición. Las causales deberán corresponder a las previstas en el artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 1074 de 2015 y artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016, según su texto vigente.

- Fraude.
- Operación no solicitada.
- El producto adquirido no fue recibido.
- El producto recibido no corresponde a lo solicitado o no cumple con las características informadas.
- El producto recibido se encuentra defectuoso.

Importante: La selección de una causal no implica que la reversión sea automática o procedente. La solicitud deberá ser analizada y validada internamente por Pagos GDE SA - Powwi conforme a las condiciones y requisitos legales aplicables.

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha:02/09/2026

5.3.Requisitos y contenido mínimo de la solicitud

La notificación a Pagos GDE S.A. – Powwi, en su calidad de emisor del instrumento de pago, deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

No.	Información mínima requerida
1	Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2	Indicación de la causal que sustenta la petición, la cual deberá corresponder a alguna de las causales legalmente previstas.
3	Valor por el que se solicita la reversión.
4	Identificación de la transacción realizada, indicando número, fecha y hora, cuando fuere el caso.
5	Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
6	Documento, soporte o respuesta que permita acreditar la presentación de la queja o reclamación ante el proveedor, cuando dicha actuación sea exigible.

5.4.Queja previa ante el proveedor

Cuando la normativa aplicable exija la presentación previa de una queja ante el proveedor del bien o servicio, el consumidor deberá realizar dicha gestión y conservar la constancia correspondiente.

La constancia deberá permitir acreditar la presentación de la queja ante el proveedor y será aportada junto con la solicitud de reversión, de acuerdo con los requisitos legales aplicables.

Importante: La ausencia de archivos adjuntos al momento de radicar la solicitud por el formulario web o por cualquier otro canal no generará un rechazo automático. La PQR será recibida y se solicitarán los documentos faltantes de manera posterior. Sin embargo, el tiempo para dar trámite y respuesta a la solicitud sólo comenzará a contar una vez se reciba la totalidad de los soportes requeridos.

6. DESARROLLO

6.1.¿Cómo presentar la solicitud?

1. Ubica los datos de la compra: Ten a la mano la fecha, la hora, el valor exacto, el número de operación (CUS) y el medio de pago que utilizaste (cuenta, canal App, PSE, etc.).
2. Reclama primero al comercio: presenta tu queja ante la tienda o empresa donde compraste el producto o servicio y guarda muy bien la constancia o respuesta.

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha: 02/09/2026

3. Ten claras las razones: Define el motivo de tu solicitud y la causal por la cual estás pidiendo la reversión del pago.
4. Radica tu solicitud: Preséntala formalmente ante Pagos GDE S.A. – Powwi a través de nuestros canales de atención oficiales: Powwi Línea (1) 403 0555, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.; WhatsApp 310 414 5841; o el correo electrónico escribenos@powwi.co
5. Usa nuestro formulario web: Te sugerimos utilizar nuestro formulario en línea, ya que facilita y estandariza la entrega de la información requerida para el trámite.
6. Guarda tu comprobante: Al finalizar, anota y conserva el número de radicado y los soportes de tu trámite para cualquier consulta futura.

7. FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSIÓN

Pagos GDE S.A. – Powwi dispone de un formulario para facilitar y estandarizar la presentación de solicitudes de reversión. El formulario recopila la información mínima requerida por la normativa aplicable.

Como mínimo, el formulario contiene:

- Datos de identificación del consumidor.
- Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud.
- Causal de reversión.
- Valor solicitado en reversión.
- Número de la transacción.
- Fecha de la transacción.
- Hora de la transacción, cuando corresponda.
- Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- Información sobre la queja presentada ante el proveedor.
- Carga de la constancia de la queja.
- Soportes adicionales relacionados con la operación.

Importante: La ausencia de archivos adjuntos al momento de radicar la solicitud por el formulario web o por cualquier otro canal no generará un rechazo automático. La PQR será recibida y se solicitarán los documentos faltantes de manera posterior. Sin embargo, el tiempo para dar trámite y respuesta a la solicitud sólo comenzará a contar una vez se reciba la totalidad de los soportes requeridos.

Sí bien Powwi establece el respectivo formulario de reclamación, conforme al parágrafo 2, del artículo 2.2.2.51.8. del Decreto 587 de 2016, el Consumidor podrá presentar la solicitud en otro documento, siempre que cumpla con los requisitos establecidos.

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha: 02/09/2026

8. TÉRMINOS PARA LA PRESENTACIÓN Y GESTIÓN

Los términos aplicables para presentar la solicitud, realizar la reversión y atender las actuaciones relacionadas deberán observar lo establecido en la normativa vigente y en los procedimientos internos de la entidad.

Conforme al artículo 2.2.2.51.4 el Consumidor deberá presentar la queja al Proveedor dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Con base al artículo 2.2.2.51.8 una vez presentada la solicitud de revisión ante Powwi, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

9. VALIDACIÓN Y TRÁMITE DE LA SOLICITUD

1. Recepción de la solicitud y sus soportes.
2. Verificación de la información de la transacción y del instrumento de pago.
3. Validación de la causal invocada y de los requisitos aplicables.
4. Análisis de la procedencia de la reversión.
5. Aplicación de la reversión cuando corresponda.
6. Comunicación al consumidor del resultado de la gestión.

10. ADVERTENCIA PARA EL CONSUMIDOR

De conformidad con el Decreto 587 de 2016, se informa a los consumidores lo siguiente:

- **Devolución del precio pagado:** En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.
- **Mala fe del consumidor:** En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha:02/09/2026

11. IMPLICACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

- La presentación de una solicitud no implica que la reversión sea automática.
- La solicitud debe sustentarse en una de las causales legalmente previstas y contener la información mínima requerida.
- El consumidor debe suministrar información veraz y suficiente para identificar la operación y sustentar su solicitud.
- Cuando corresponda, debe conservar y aportar la constancia de la queja presentada ante el proveedor.
- La reversión puede estar sujeta a las reglas, términos y condiciones establecidos en la normativa vigente.
- Si existe controversia sobre la procedencia de la reversión, se aplicarán los mecanismos y decisiones de las autoridades competentes conforme a la normativa.
- Cuando una autoridad administrativa o judicial determine que la reversión no era procedente, se aplicarán las consecuencias previstas en la normativa vigente, incluida, cuando corresponda, la posibilidad de que la operación sea cargada nuevamente al consumidor.
- La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante.

12. COMUNICACIONES DEL RESULTADO

El resultado de la solicitud será comunicado al consumidor a través de los canales oficiales de atención. Cuando la reversión sea aplicada, se informará la gestión realizada y, cuando corresponda, se recomendará verificar el movimiento de la cuenta o instrumento de pago.

13. CANALES DE ATENCIÓN

La solicitud podrá presentarse a través de los canales oficiales habilitados por Pagos GDE S.A. - Powwi para la recepción de PQR y solicitudes relacionadas con transacciones.

El consumidor podrá presentar su solicitud y realizar las consultas relacionadas con el trámite a través de los siguientes canales de atención:

Powwi Línea: (1) 403 0555, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

	INSTRUCTIVO	Código: GE-IN-005
	Solicitud de Reversión de Pagos y Transacciones	Versión: 1
		Fecha: 02/09/2026

WhatsApp: 310 414 5841.

Correo electrónico: escribenos@powwi.co.

Asimismo, el formulario web de reversión estará disponible en el sitio web institucional de Powwi, como mecanismo para la presentación de las solicitudes de reversión de pagos

14. RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO INTERNO

La gestión operativa, los responsables, controles, aprobaciones, validaciones técnicas y actividades de ejecución del reverso se encuentran desarrollados en el procedimiento interno **GO-PR-026 – Aplicación Reversos de Transacciones**. Este documento público no reemplaza dicho procedimiento ni expone sus controles internos.

15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GO-PR-026 – Aplicación Reversos de Transacciones.
- GE-IN-001 – Instructivo para la Atención, Tratamiento y Gestión de las PQRSF.
- GO-PR-002 – Procedimiento Conciliación y Compensación.
- GO-PR-025 – Procedimiento Traslados y Dispersiones.
- SI-PR-010 – Procedimiento Prevención y Respuesta a Eventos de Fraudes.

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REALIZA LA ACTUALIZACIÓN
1	• Creación del procedimiento.	02/09/2026	Natalia Angerlica Huérfano/ Analista SAC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Natalia Huérfano Cargo: Analista SAC Fecha: Firma:	Nombre: Jessica Avila Cargo: Analista de Procesos Fecha: Firma:	Nombre: Judith Mora Cargo: Directora de Operaciones Fecha: Firma: