

Procedimiento para Realizar la Reclamación por transacciones no Reconocidas ó Sospechosas en sus Tarjetas

- ❖ El tarjetahabiente debe solicitar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito/debito por consumo no reconocido a través de una agencia, llamada al Call Center de Banco Promerica: 2280-8080 ó 2580-8080 o realizar el bloqueo por cuenta propia a través del acceso a su banca en línea.
- ❖ El tarjetahabiente debe realizar la denuncia sobre el consumo no reconocido de su tarjeta en la Dirección Policial de Investigaciones (DPI).
- ❖ El tarjetahabiente debe realizar el reclamo en cualquier agencia de Banco Promerica a nivel nacional, presentando original o copia de su denuncia ante la Dirección Policial de Investigaciones (DPI) y su Documento de Nacional de Identificación (DNI) o cualquier otro documento con fotografía.
- ❖ El tarjetahabiente debe llenar y firmar el formulario de reclamo de transacciones (proporcionado por el Banco) donde debe detallar él o los consumos no reconocidos de su tarjeta de crédito/debito.

Importante:

Para poder interponer un reclamo de transacciones no reconocidas tendrá un plazo de treinta (30) días calendario una vez recibido su estado de cuenta.

El Banco tendrá hasta sesenta (60) días calendario para poder dar una resolución a su reclamo contados a partir de la fecha en que el Banco considere que la investigación este completa.