

Procedimiento para Realizar la Reclamación

Hurto, Robo o Extravío en sus Tarjetas

El tarjetahabiente debe solicitar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito/debito por Hurto, Robo o Extravío 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 Hurto, Robo ó Extravío 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 lo ocurrido durante el Hurto, Robo o Extravío de su tarjeta de crédito/debito.

Importante:

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.

Tarjeta Segura

El tarjetahabiente debe solicitar el bloqueo inmediato de su tarjeta de crédito a través de una agencia o del call center de Banco Promerica al 2280-8080/2580-8080.

El tarjetahabiente debe realizar la denuncia 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 tarjeta de identidad, contraseña o cualquier otra identificación con fotografía.

En caso de atraco o robo en cajero automático: Comprobante del retiro de efectivo en el cajero automático, que le haya sido robado, o en su defecto, copia del estado de cuenta en el que aparezca tanto el importe del retiro como el cargo para el pago de la prima del seguro, certificado por la entidad financiera.

En caso de extravío de documentos personales agregar: Comprobante del recibo de pago de reposición del documento: tarjeta de identidad o pasaporte, licencia del Asegurado

El tarjetahabiente debe llenar y firmar el formulario de reclamación, donde debe detallar lo ocurrido. El tiempo de atención a estos reclamos es de hasta dos semanas calendario.

La Compañía tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la documentación, para notificar al Asegurado sobre el faltante de algún documento requerido.