

Lineamientos para la presentar reclamos relacionados a transacciones con Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito

Si detecta transacciones realizadas con su Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito que no reconoce, debe notificar de manera inmediata a la cooperativa solicitando el bloqueo de la tarjeta al número 2243-0303, o al siguiente número en horario fuera de atención del Contact Center: 2257-1766. El reclamo por transacciones realizadas con su tarjeta se debe presentar en nuestras agencias y/o por medio del Contact Center.

Consideraciones importantes:

Se podrán presentar reclamos de aquellas transacciones que no hayan sobrepasado los 90 días naturales desde la fecha de la transacción.

Reclamos por el motivo de que el bien o servicio no fue recibido y este ya fue pagado, o se pagó por otros medios, deben especificar que esta es la situación y llevar un respaldo de la compra o el rechazo de la misma.

Reclamos identificados como fraude: se debe firmar la carta de consentimiento brindada por el ejecutivo de servicio. Se recomienda interponer la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial donde se detalle la denuncia de los hechos, esto no es requisito indispensable para continuar con el reclamo. Este tipo de reclamo no podrá superar las 20 transacciones. En caso que los mismos se identifique como responsabilidad del tarjetahabiente el costo por la gestión de reclamación se le trasladara al tarjetahabiente (\$30).

Tiempo de resolución del reclamo: Mastercard puede tomar hasta 45 días para emitir una respuesta, en caso de que la respuesta no esté a satisfacción del asociado y se requiera una segunda representación o prearbitraje ante Mastercard, se puede extender hasta 120 días.