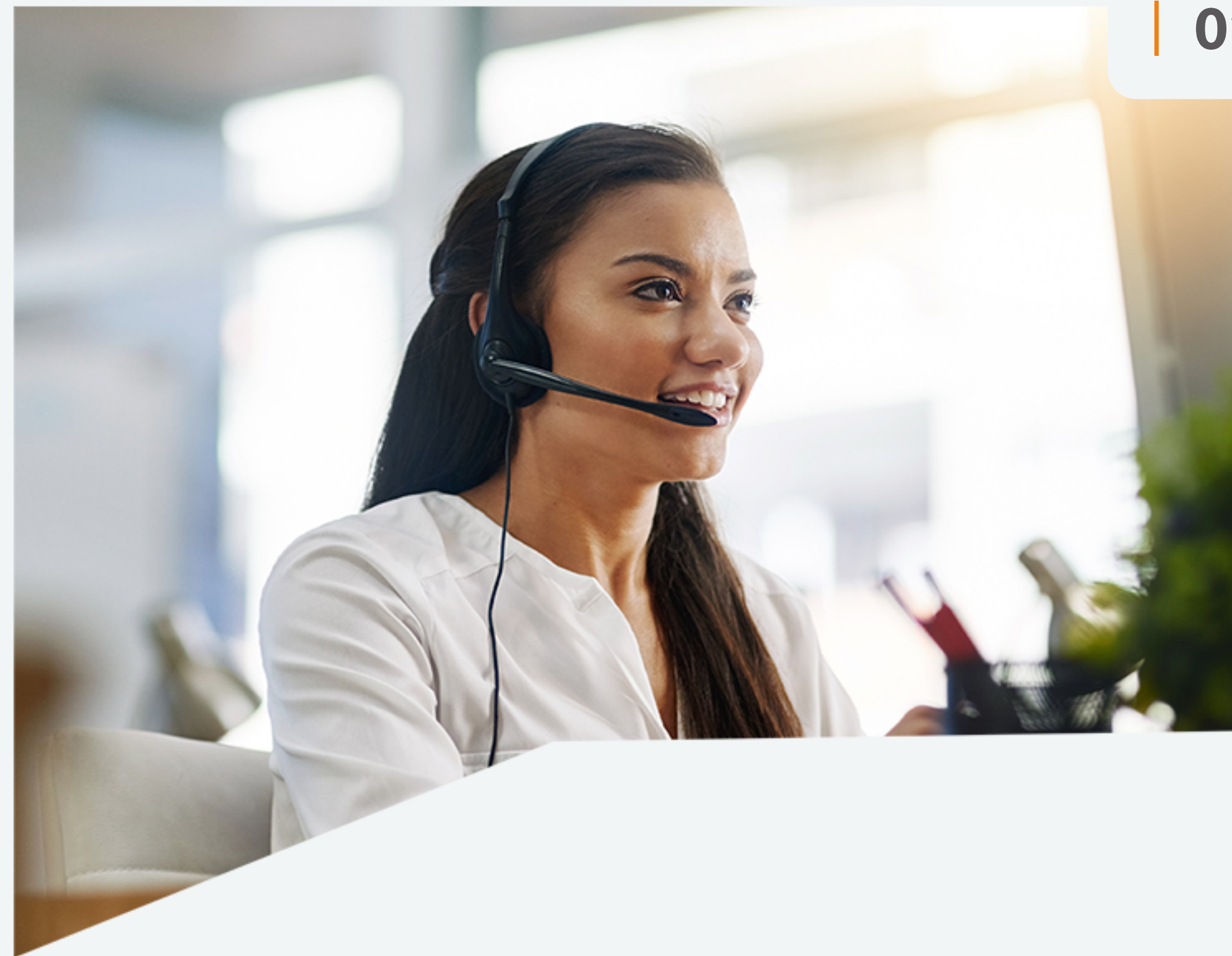


Educación Financiera



¿Qué hacer si no **reconoces transacciones realizadas** con tu tarjeta de débito o crédito de Banco de Occidente?



Contacta inmediatamente a nuestro Contact Center, al 2545-7000 o 2290-7000, o preséntate en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional para realizar el bloqueo de tu tarjeta de débito o crédito. También puedes escribir al correo electrónico soportetarjetas@bancocci.hn en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, sábados de 8:30 a.m. a 12:00 p.m.

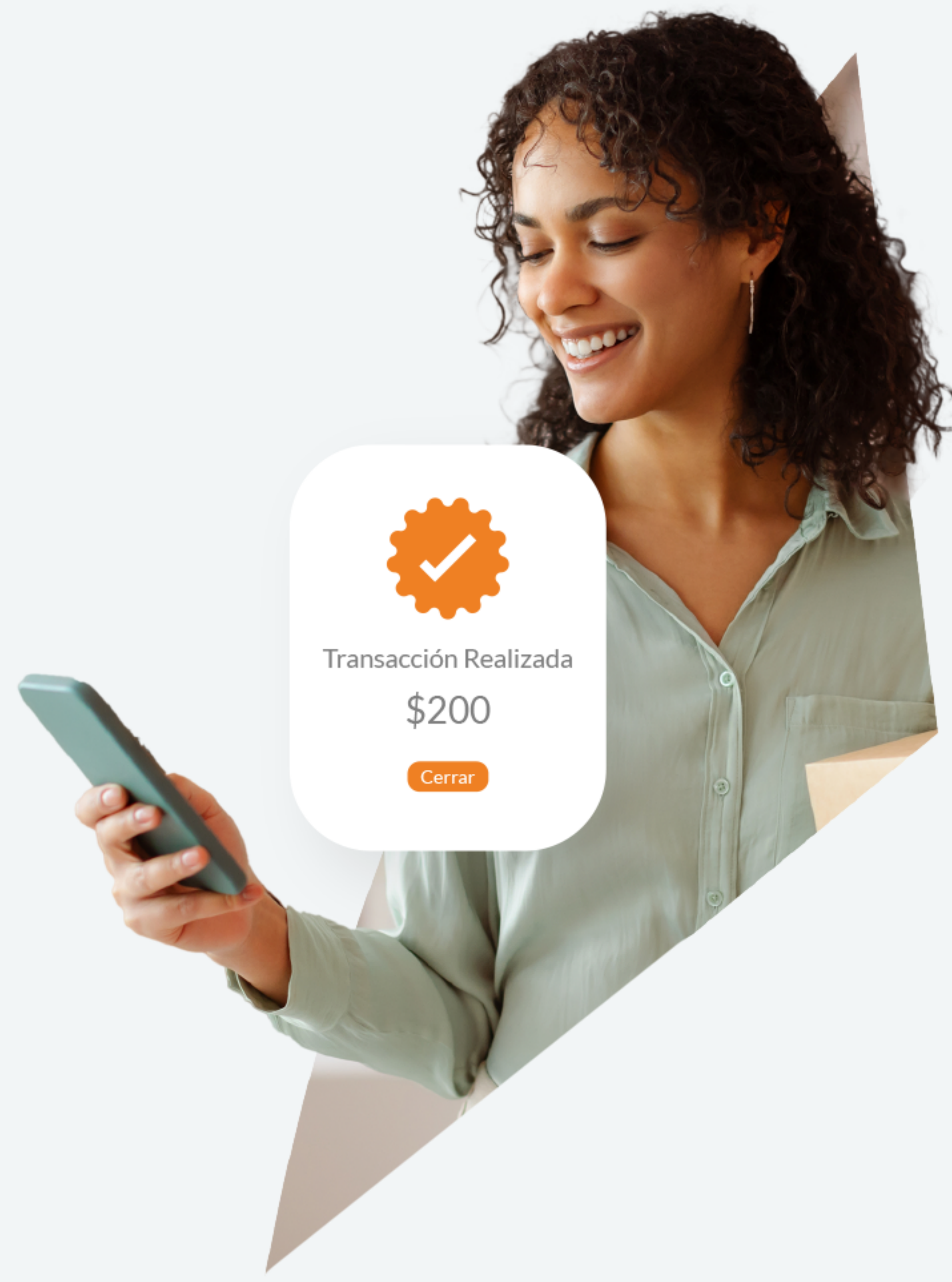
Recuerda que también **puedes realizar el bloqueo de tu tarjeta de débito por medio de la banca en línea**, en la sección Gestión Tarjetas



Revisa detenidamente cada transacción de tu estado de cuenta o cuenta bancaria para identificar cualquier transacción sospechosa.

Si no reconoces una o varias transacciones, puedes comenzar el proceso de reclamación en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o a través del correo electrónico soportetarjetas@bancocci.hn.

Tienes un plazo de 30 días hábiles, desde que el valor reclamado impacta tu cuenta bancaria o estado de cuenta para presentar la reclamación de las transacciones.



Llena el formulario de relato de hechos, redacta un relato de los hechos y entrega al gestor de servicio al cliente la tarjeta con la que se realizaron las compras no reconocidas. Es posible que en algunos casos se requiera interponer una denuncia ante las autoridades competentes. Al llenarlo, se te asignará un número de gestión para consultar información sobre el estado de tu reclamo en nuestro Contact Center o a través del correo electrónico soportetarjetas@bancocci.hn.

Una vez recibida toda la información, se iniciará un proceso de investigación detallado para garantizar una resolución precisa y justa. Este proceso puede requerir algún tiempo, pero te mantendremos informado sobre el avance de tu reclamo cuando lo requieras.





En caso de que la investigación revele información significativa, como direcciones, nombres, números de teléfono, identificaciones, direcciones de correo electrónico o imágenes de sospechosos que requieran identificación, se informará al tarjetahabiente y si se requiere se solicitará la denuncia formal ante las autoridades competentes.

Si la resolución es favorable para el tarjetahabiente, procederemos a realizar la reintegración de los fondos reclamados.





Recuerda monitorear constantemente el saldo y los movimientos de tus cuentas y tarjetas de crédito por medio de:



Esto te permitirá reportar a tiempo cualquier anomalía en tus movimientos bancarios. Si aún no cuentas con alguno de estos servicios, **puedes solicitar más información al correo electrónico: occidenteenlinea@bancocci.hn**



