

## Usuarios se quejan de trabas para cerrar tarjetas de credito

martes, 17 de agosto de 2010

LAS TARJETAS DE CRÉDITO COMO EL CUENTO DEL VENADITO ENTRE TU HUERTA, ENTRADA HAY, PERO SALIDA NO

Numerosas personas han expresado ante nuestros periodistas que el Citibank pone muchas trabas cuando los tarjeta-habientes quieren cancelar sus tarjetas, igual cuando solicitan que les reviertan un cobro indebido. En Costa Rica se está debatiendo fuertemente esta conducta de las emisoras de tarjetas de crédito.

Información de La Nación de Costa Rica

Abrir una tarjeta de crédito en Costa Rica demora unos cuatro días, pero algunos usuarios se quejan de que el proceso para cerrarla puede tardar semanas y hasta meses. "Cerrar una tarjeta es más tedioso que pedir la visa a Estados Unidos", dijo Lucía Álvarez, empresaria y cliente de Citibank. Varios de los principales emisores sostienen que el plazo para cerrar el trámite va de unas pocas horas (Citibank, Banco Popular y Nacional) hasta cinco días (BAC Credomatic). Sin embargo, para Álvarez, su caso demuestra lo contrario. Esta vecina de San José decidió, en marzo pasado, saldar la deuda con Citibank y cancelar el servicio.

Fue a una sucursal y un funcionario le dijo que la única manera de cerrarla era llamar a un call center porque él no podía realizar la gestión. Álvarez llamó para efectuar el trámite, pero cuenta que se fue del banco sin la confirmación de la cancelación definitiva; sólo se llevó un comprobante de pago. Hoy, cinco meses después, no tiene la certificación del cierre ni la letra de cambio que firmó cuando adquirió la tarjeta, ambas vitales en caso de que en el futuro surjan problemas de cobro judicial o de manchas en su récord crediticio. Como Lucía Álvarez, 116 usuarios de tarjetas de crédito compartieron su experiencia sobre lo engorroso del trámite de cancelación de los plásticos, en el sitio de Facebook de nacion.com.

La consulta se efectuó el 19 de julio y el cinco de agosto. Maureen Jiménez aseguró que en su caso, con Credomatic, el problema fue que "los que atienden el call center dan unas instrucciones y en ventanilla dan otras". "En Citibank me dijeron que no debía pagar anualidad, pero, cuando intenté cerrar la tarjeta de crédito, me cobraron 106 dólares por ese concepto. Me ofrecieron mantener la tarjeta para no pagarlo", expresó Sofía Vásquez en Facebook. Al igual que ella, el 66% de los participantes citaron dificultades con ese banco. Otro 22% se quejó de Credomatic, 4% de Promérica, 2,5% del Nacional y Servivalores, y 1% de los bancos Popular y HSBC.

```
}
@font-face {
font-family: Calibri;
}
@page Section1 {size: 612.0pt 792.0pt; margin: 70.85pt 3.0cm 70.85pt 3.0cm; mso-header-margin: 36.0pt; mso-footer-
margin: 36.0pt; mso-paper-source: 0; }
P.MsoNormal {
FONT-SIZE: 11pt; MARGIN: 0cm 0cm 10pt; LINE-HEIGHT: 115%; FONT-FAMILY: "Calibri","sans-serif"; mso-style-
unhide: no; mso-style-qformat: yes; mso-style-parent: ""; mso-pagination: widow-orphan; mso-ascii-font-family: Calibri;
mso-ascii-theme-font: minor-latin; mso-fareast-font-family: Calibri; mso-fareast-theme-font: minor-latin; mso-hansi-font-
family: Calibri; mso-hansi-theme-font: minor-latin; mso-bidi-font-family: "Times New Roman"; mso-bidi-theme-font: minor-
bidi; mso-fareast-language: EN-US
}
LI.MsoNormal {
FONT-SIZE: 11pt; MARGIN: 0cm 0cm 10pt; LINE-HEIGHT: 115%; FONT-FAMILY: "Calibri","sans-serif"; mso-style-
unhide: no; mso-style-qformat: yes; mso-style-parent: ""; mso-pagination: widow-orphan; mso-ascii-font-family: Calibri;
mso-ascii-theme-font: minor-latin; mso-fareast-font-family: Calibri; mso-fareast-theme-font: minor-latin; mso-hansi-font-
family: Calibri; mso-hansi-theme-font: minor-latin; mso-bidi-font-family: "Times New Roman"; mso-bidi-theme-font: minor-
bidi; mso-fareast-language: EN-US
}
DIV.MsoNormal {
FONT-SIZE: 11pt; MARGIN: 0cm 0cm 10pt; LINE-HEIGHT: 115%; FONT-FAMILY: "Calibri","sans-serif"; mso-style-
unhide: no; mso-style-qformat: yes; mso-style-parent: ""; mso-pagination: widow-orphan; mso-ascii-font-family: Calibri;
mso-ascii-theme-font: minor-latin; mso-fareast-font-family: Calibri; mso-fareast-theme-font: minor-latin; mso-hansi-font-
family: Calibri; mso-hansi-theme-font: minor-latin; mso-bidi-font-family: "Times New Roman"; mso-bidi-theme-font: minor-
bidi; mso-fareast-language: EN-US
}
.MsoChpDefault {
mso-ascii-font-family: Calibri; mso-ascii-theme-font: minor-latin; mso-fareast-font-family: Calibri; mso-fareast-theme-font:
minor-latin; mso-hansi-font-family: Calibri; mso-hansi-theme-font: minor-latin; mso-bidi-font-family: "Times New Roman";
mso-bidi-theme-font: minor-bidi; mso-fareast-language: EN-US; mso-style-type: export-only; mso-default-props: yes
}
.MsoPapDefault {
MARGIN-BOTTOM: 10pt; LINE-HEIGHT: 115%; mso-style-type: export-only
}
DIV.Section1 {
page: Section1
}
```