GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

QUÉ HACER EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE UN DISPOSITIVO MÓVIL Y/O TARJETAS

La pérdida o el robo de un dispositivo móvil o una tarjeta de débito/crédito puede ser preocupante. Sin embargo, hay pasos claros que puedes seguir para proteger tu información y evitar fraudes. A continuación, se detallan las acciones necesarias en caso de que te enfrentes a estas situaciones.

1 QUÉ HACER CON UNA TARJETA DE DÉBITO/CRÉDITO

Si te das cuenta de que has perdido o que te han robado tu tarjeta, tienes dos alternativas:

> APAGAR LA TARJETA:

Esta opción desactiva la tarjeta para compras en línea y cajeros automáticos. Puedes activarla nuevamente cuando lo desees. Además, es recomendable si no planeas usar la tarjeta por un largo periodo. Ten en cuenta que, aunque la tarjeta esté desactivada (apagada), no hay garantía de que no pueda ser utilizada en comercios offline.

> BLOQUEAR LA TARJETA POR PÉRDIDA O ROBO:

Esta opción bloquea la tarjeta de forma permanentemente para mayor seguridad. Puedes bloquearla a través de la App, la Banca Electrónica o llamando a los números de atención al cliente 900 210 303 / 950 210 303. También puedes bloquear tu tarjeta desde los cajeros automáticos. Busca la opción "Bloquear tarjetas" en el menú.

2 QUÉ HACER CON PAGOMÓVIL

Si pierdes tu móvil, te lo roban o decides cambiarlo, no te preocupes. **Accede a la App** y sigue estos pasos:

En el "**Menú**", selecciona "**Mi perfil**", elige "**Dispositivos vinculados**", selecciona el dispositivo que desees desvincular, ve a "**Opciones**" y pulsa en "**Eliminar vinculación**".

Esto garantiza que nadie pueda acceder a tu información desde el antiguo móvil. Recuerda que no se pueden realizar pagos con **PagoMóvil** sin desbloquear el smartphone y se necesita el **PIN de la tarjeta** para compras superiores a 50€.

3 QUÉ HACER SI TIENES ACTIVADO APPLE PAY

Si pierdes tu iPhone o te roban tu tarjeta, sigue estos pasos:

> 1º ACTIVA EL MODO PERDIDO:

Entra en "**Buscar mi dispositivo**" y activa esta opción. Esto borrará todas las tarjetas de la wallet en ese dispositivo. Si recuperas tu iPhone, tendrás que agregar tus tarjetas de nuevo.

> 2º DENUNCIA LA TARJETA:

Si pierdes o te roban la tarjeta, denúnciala de inmediato mediante la **Banca Electrónica** o llamando a los números de atención al cliente (**900 210 303 / 950 210 303**).
Para volver a usar Apple Pay, deberás añadir tu nueva tarjeta en tu wallet.

4 CÓMO DESVINCULAR TU DISPOSITIVO

Si necesitas desvincular tu dispositivo, puedes hacerlo desde tu **Banca Electrónica** o **App**:

> DESDE BANCA ELECTRÓNICA:

Ve a "**Utilidades**", luego a "**Configuración**", después "**Banca a distancia**" y finalmente a "**Mis dispositivos**".

> DESDE LA APP:

Accede al "**Menú**", selecciona "**Mi perfil**" y selecciona "**Dispositivos vinculados**".

Si tienes otros dispositivos vinculados con **FirmaMóvil**, asegúrate de seleccionar el nuevo dispositivo para firmar las operaciones antes de completar la desvinculación.

IMPORTANTE

Actuar rápidamente ante la pérdida o robo de un dispositivo móvil o tarjeta es muy importante para proteger tu información financiera. Sigue estos pasos para evitar fraudes y mantener tu seguridad financiera. Siempre debes estar alerta y tomar las precauciones necesarias para proteger tus datos personales y financieros.

Si necesitas ayuda, contacta con nosotros llamando a los números de atención al cliente 900 210 303 / 950 210 303. Iniciaremos tareas inmediatas para impedir cualquier operativa no deseada.