



# SERVICIO TELEFÓNICO DE DESBLOQUEO DE CLAVES



## LOCUCIÓN AUTOMÁTICA (IVR)

A través de este sistema telefónico automático, podrás llevar a cabo el desbloqueo de tus claves sin tener que esperar a ser atendido y en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días a la semana

01



ATENCIÓN SIMULTÁNEA

02



ATENCIÓN 24 HORAS

## TELÉFONOS DE ATENCIÓN

950 183 313

Teléfono de desbloqueo

Opción 1: Castellano  
Opción 2: Inglés

950 210 191

Soporte Banca Electrónica

Opción 3: Desbloqueo

## OPCIONES DE DESBLOQUEO

 **Pulsa en el teléfono**

1

**Desbloqueo/recuperación de usuario**

1

**Desbloqueo/recuperación de usuario Banca Electrónica**

2

**Desbloqueo/recuperación de usuario Banca telefónica**

Una vez marcada una de estas opciones. Deberás pulsar:  
**1 si tienes DNI**  
**2 NIE**  
**3 CIF/Pas**  
Con la opción **CIF/Pas** la llamada es transferida a un operador.

La locución te pedirá teclear los 4 últimos dígitos y el PIN de una de tus tarjetas de crédito o débito del Grupo Cooperativo Cajamar. El usuario se remitirá a tu email y la contraseña por SMS a tu móvil. Cuando accedas a tu Banca electrónica, deberás cambiar las contraseñas. Tras cambiarlas, te mandaremos un mensaje a tu móvil para confirmar, y listo!

2

**Desbloqueo de operación**

3

**Otras gestiones**

1

**Desbloqueo/recuperación firma operaciones**

2

**Obtener clave de firma SMS**

Una vez marcada una de estas opciones. Deberás pulsar:  
**1 si tienes DNI**  
**2 NIE**  
**3 CIF/Pas**  
Con la opción **CIF/Pas** la llamada es transferida a un operador.

Ahora, el sistema, te pedirá los 4 últimos dígitos y el PIN de una de tus tarjetas de débito/crédito de Grupo Cooperativo Cajamar. Una vez tecleado, la firma quedará desbloqueada.

El sistema te solicitará el número de referencia de la operación que se muestra en pantalla y a continuación los 4 últimos dígitos y el PIN de una de tus tarjetas de crédito / débito de Grupo Cooperativo Cajamar. Una vez tecleado, la locución indicará por voz la clave SMS.

Es importante que llames desde el teléfono que tengas informado a la Entidad.

A continuación, el sistema solicitará que teclees en tu teléfono la referencia de la operación bloqueada que se muestra en tu Banca Electrónica.

Luego recibirás el código de desbloqueo por SMS en tu móvil y deberás introducirlo en tu Banca Electrónica.

Para el correcto funcionamiento del desbloqueo / recuperación de contraseñas es imprescindible tener el correo electrónico y el teléfono móvil actualizados en Grupo Cooperativo Cajamar.