

# **Què cal fer si detectes un moviment no reconegut?**

**Guia pràctica per interposar  
una denúncia**



## Introducció

A BBVA sabem que enfrontar-se a un possible frau pot resultar complicat, especialment quan cal presentar una denúncia davant les autoritats. Per ajudar-te, hem preparat aquesta guia pràctica amb tota la informació que necessites sobre els documents, passos i gestions necessaris per tramitar correctament el teu cas.

El nostre objectiu és acompanyar-te en tot moment perquè el teu cas es gestioni de manera ràpida, segura i transparent.

## Què cal fer si detectes un moviment no reconegut?

La rapidesa és essencial. Quan detectis qualsevol activitat inusual, comunica'ns-ho perquè puguem activar immediatament les mesures restrictives necessàries. Si el moviment es produeix en una targeta, et recomanem apagar-la de manera immediata.

### Pas 1

#### a) Com pots apagar la targeta?

Accedeix a l'app de BBVA, selecciona la targeta que vulguis apagar i prem el botó "Apagar targeta" que apareix a la part superior de la pantalla del teu mòbil. També ho podràs fer des de l'opció **Mostrar més > Limitar operativa > Apagar targeta**.

Accedeix al web de BBVA, selecciona la targeta que vulguis apagar i prem sobre el botó "Apagar targeta".

#### b) Com pots posar-te en contacte amb nosaltres per informar-nos-en?

A través de:

- Línia BBVA: 900 102 801.
- L'app: prement la icona "Gestor".
- El web: trucant al número de telèfon que apareix a l'opció "El teu gestor".
- L'oficina BBVA més pròxima.

D'aquesta manera podrem iniciar les gestions necessàries i fer l'anàlisi corresponent del teu cas amb la màxima rapidesa possible.

### Pas 2

#### Denuncia la situació

És important que presentis una denúncia per facilitar la investigació del cas. Pots fer-ho a les dependències dels Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat més pròxims (oberts 24 hores, 7 dies a la setmana).

## Quina informació has d'incloure en la denúncia?

En presentar la denúncia, és important que especifiquis:

- **Què ha passat**, descrivint els fets de manera detallada.
- **Com vas tenir coneixement de l'operació** no reconeguda.
- **Quin producte va resultar afectat** (compte, targeta,...).
- **Quines operacions no reconeixes**, indicant-ne els imports i les dates si és possible.
- **Si has compartit claus o dades personals recentment**.
- **Si has rebut algun SMS, correu electrònic, enllaç web o trucada sospitosa** relacionada amb l'incident.

## I quina documentació has d'aportar en presentar la denúncia?

És recomanable que incloguis:

- **Documentació d'identificació personal** (NIF, PASSAPORT, NIE, etc.).
- **Impressió o captura de pantalla de les comunicacions sospitoses** rebudes o intercanviades (per exemple SMS, correus electrònics, WhatsApp, etc.).
- **Captura de pantalla del número de telèfon de la trucada** rebuda o efectuada.
- **Document acreditatiu de les operacions que no reconeixes**: Extracte de moviments del compte o targeta o, si així t'ho sol·liciten en presentar la denúncia, un certificat de moviments emès per BBVA.

## Com pots obtenir el document acreditatiu dels moviments?

	<b>A l'oficina</b>	Si acudeixes presencialment en una oficina BBVA, t'ho podem facilitar nosaltres.
	<b>Línia BBVA</b>	Truca a la Línia BBVA per sol·licitar que t'enviem per correu electrònic aquest document.
	<b>Des de l'app o el web BBVA</b>	<p><b>Extracte moviments compte:</b> Accedeix al compte o targeta dèbit &gt; Buscar moviments &gt; Indica la data en què s'hagin produït el moviment o moviments sospitosos &gt; Buscar &gt; Descarregar moviments</p> <p><b>Extracte moviments targeta crèdit:</b> Accedeix a la targeta &gt; Mostrar més &gt; Veure extracte o Buscar moviments &gt; Selecciona la data &gt; Mostrar</p> <p><b>Certificat moviments compte:</b> Accedeix al compte w&gt; Mostrar més &gt; Sol·licitar certificat &gt; Seleccionar el certificat de moviments &gt; Seleccionar els moviments afectats &gt; Confirmar</p>



## Pas 3

### Lliura la denúncia a BBVA

Pots fer-nos arribar la denúncia a través de la nostra bústia [denunciasdefraude.es@bbva.com](mailto:denunciasdefraude.es@bbva.com) o lliurant-la directament a la teva oficina BBVA més pròxima.

Una vegada la rebem, el nostre equip especialitzat analitzarà el teu cas per donar-te una resposta com més aviat millor.

## Pas 4

### Recepció de comunicació BBVA

Un cop rebem la denúncia i el nostre equip especialitzat revisi el teu cas, t'informarem de la resolució en un termini raonable, amb l'objectiu de mantenir-te ben informat durant tot el procés.

T'enviarem la comunicació a través d'aquests dos canals:

- **Correu electrònic**, amb tots els detalls sobre la resolució, i
- **una notificació a través de l'app o SMS**, perquè la puguis consultar immediatament. En aquest SMS mai trobaràs un enllaç a una pàgina web ni un telèfon al qual trucar, només t'informarem de la resolució del teu cas (si apareix un enllaç o un telèfon, l'SMS no és de BBVA i podria ser un nou intent de frau).

Si després de rebre la resposta tens qualsevol dubte o necessites aclariments, **estem a la teva disposició** pels canals habituals per acompanyar-te en allò que necessitis (Línia BBVA o el teu gestor).

#### I recorda:

- **No comparteixis mai les teves claus, els codis SMS ni les dades d'accés** amb ningú.
- **BBVA no et demanarà mai claus per telèfon, SMS o correu electrònic.**
- Si has patit un frau digital, **revisa la seguretat dels teus dispositius.**
- **Mantingues actualitzats** el sistema operatiu i els antivirus.
- **Desconfia de missatges** que generin **urgència.**
- **Desconfia de missatges** que demanin **premer enllaços** o indiquin que **truquis a un número de telèfon determinat**: BBVA mai no enviarà aquest tipus de missatges.

**Important:** Sempre pots verificar si un avís és legítim posant-te en contacte amb nosaltres:

- Línia BBVA: 900 102 801.
- El teu gestor (pots consultar el telèfon del teu gestor al web o a l'app de BBVA en l'opció "El teu gestor").
- L'oficina BBVA més pròxima.