Que facer se detectas un movemento non recoñecido?

Guía práctica para avisar dunha fraude

Como avisar dunha fraude no BBVA

Esta guía detalla o procedemento coordinado en dúas fases para xestionar a fraude: en primeiro lugar, as accións urxentes que debes realizar para protexerte e denunciar; en segundo lugar, as medidas de seguridade e os tempos de resolución do BBVA.

Pasos que debes seguir ti (o cliente)

Movemento non recoñecido na túa **tarxeta**

1. **Aviso inmediato** por canles oficiais

   Contacta a través da Liña BBVA **(900 102 801)**, app (opción "Xestor") ou directamente nas oficinas.

Fraude dixital **(transferencia, Bizum...)**

1. **Aviso Inmediato** por Canles Oficiais

   Contacta a través da Liña BBVA **(900 102 801)**, app (opción "Xestor") ou directamente nas oficinas.

2. **Denuncia** ante as **Autoridades**

   Acude ás autoridades con detalles dos feitos, produtos afectados e capturas de pantalla.

3. **Entrega** de **Documentación** ao BBVA

   Envía a denuncia e xustificantes a denunciasdefraude.es@bbva.com ou entrégaos na túa oficina.

O que realizamos nós (BBVA)

Bloqueo e **Protección** Automática

Realizamos o bloqueo inmediato de tarxetas e acceso dixitais comprometidos tras recibirmos o teu aviso.

Investigación e **Análise** Especializada

Os nosos expertos analizan dispositivos, biometría, xeolocalización e padróns de operación para verificar a fraude.

Resolución e Comunicación **Final**

Recibirás resposta entre 24 e 72 horas para tarxetas e ~7 días hábiles para transferencias/ Bizum.

Introdución

No BBVA somos conscientes da preocupación e do impacto que pode xerar **sufrir unha fraude ou ser vítima dunha estafa.**

Para axudarche, pomos á túa disposición esta guía, na que vas encontrar:

- Axuda para identificar que tipo de fraude sufriches.
  (Anexo: Detalle de tipos de fraude/estafas)
- Os pasos que debes seguir.
- A documentación necesaria para podermos tramitar o teu caso.
- Unha explicación clara do proceso de análise e resolución que realiza o BBVA.

O noso obxectivo é acompañarte en todo momento para que o teu caso se xestione de maneira rápida, segura e transparente.

Que debes facer se cres que sufriches unha fraude?

Paso 1: Comunica a fraude canto antes

Ante calquera sospeita de fraude, o primeiro de todo é **póreste en contacto connosco** e indicarémosche como actuar. Todos os casos son atendidos e investigados. Cada caso é diferente; o banco analiza de forma individualizada as circunstancias e dá unha resposta acorde á situación.

Podes contactar connosco **mediante:**

- **Liña BBVA: 900 102 801**
- A app: premendo sobre a icona "Xestor"
- O web: chamando ao número de teléfono que aparece na opción "O teu xestor"
- A túa oficina BBVA máis próxima

Paso 2: Bloqueo e protección inmediata

Para nós, a túa tranquilidade é o primeiro. Por iso, cando detectamos calquera sinal de risco, **activamos a medida de protección máis axeitada segundo a situación:**

- **Protexemos as túas tarxetas:** Bloqueámolas ou apagámolas temporalmente para evitar que ninguén máis as poida usar.
- **Aseguramos os teus accesos:** Suspendemos de forma preventiva o acceso ás túas canles dixitais para garantir que non se realicen máis operacións.
- **Coidamos dos teus movementos:** Reforzamos a vixilancia de toda a túa actividade bancaria para detectar calquera operación non usual ao momento.

Paso 3: Denuncia a situación

É recomendable presentar unha denuncia para informar do caso e facilitar a investigación que, ademais, nalgúns casos, che solicitaremos como parte da análise que se realizará.

Podes facelo nas dependencias dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado máis próximas (abertas as 24 horas, 7 días á semana).

Que información debes incluír na denuncia?

Ao presentares a denuncia, é importante que especifiques:

- **Que aconteceu**, describindo os feitos de forma detallada.
- **Como soubeches da operación** non recoñecida.
- **Que produto resultou afectado** (conta, tarxeta...).
- **Que operacións non recoñeces,** indicando os importes e as datas se é posible.
- **Se compartiches claves ou datos persoais recentemente.**
- **Se recibiches algunha SMS, correo electrónico, ligazón web ou chamada sospeitosa** relacionada co incidente.

E que documentación debes proporcionar ao presentares a denuncia?

É recomendable que inclúas:

- **Documentación de identificación persoal** (NIF, pasaporte, NIE etc.).
- **Impresión ou captura de pantalla das comunicacións sospeitosas** recibidas ou intercambiadas (por exemplo, SMS, correos electrónicos, WhatsApp etc.).
- **Captura de pantalla do número de teléfono da chamada recibida ou realizada.**
- **Documento acreditativo das operacións que non recoñeces:** Extracto dos movementos da conta ou tarxeta ou, se así cho solicitan ao presentares a denuncia, un certificado de movementos emitido polo BBVA.

Como podes obter o documento acreditativo dos movementos?

	Nunha oficina	Se estás presencialmente nunha oficina do BBVA, podemos facilitarcho nós.
	Liña BBVA	Chama á Liña BBVA para solicitar que che enviemos este documento por correo electrónico.
	Desde a túa app/web do BBVA	**Extracto movementos conta:** Accede á conta ou tarxeta de débito > Buscar movementos > Indica a data en que se produciron os movementos ou o movemento sospeitoso > Buscar > Descargar movementos **Extracto movementos tarxeta crédito:** Accede á tarxeta > Mostrar máis > Ver extracto ou Buscar movementos > Selecciona a data > Mostrar **Certificado movementos conta:** Accede á conta > Mostrar máis > Solicitar certificado > Seleccionar o certificado de movementos > Seleccionar os movementos afectados > Confirmar

Paso 4: Entrega a denuncia no BBVA

Podes facernos chegar a denuncia a través do noso enderezo electrónico denunciasdefraude.es@bbva.com ou entregándoa directamente na túa oficina BBVA máis próxima.

Paso 5: Revisión e investigación

Unha vez recibida toda a información necesaria para analizarmos o teu caso, os nosos expertos revisarán e analizarán todos os factores de seguridade para protexer os teus intereses:

- **Analizamos os accesos á túa banca electrónica** e os movementos sospeitosos.
- Verificamos se o **dispositivo** e o método de **autorización** (como a túa impresión dixital ou o contrasinal) son os que usas normalmente.
- Observamos o **padrón da operación:** a hora, o lugar e o destino do importe.

Nalgúns casos, para afondar máis na investigación, **é posible que teñamos que solicitarche documentación adicional.** Se é necesario, porémonos en contacto contigo por correo electrónico ou mediante unha notificación da app.

O noso compromiso é dar unha resposta canto antes, polo tanto, **tras recibirmos toda a documentación**, os tempos estimados de resolución son:

- **Incidentes con tarxeta:** nun prazo de entre **24 e 72 horas.**
- **Fraude en canles (transferencias, Bizum etc.):** nun prazo aproximado de **7 días hábiles**.

Paso 6: Resolución do caso

O noso equipo analizará detalladamente o sucedido para determinar se o caso permite unha devolución ou compensación. Unha vez finalizado este estudo, informarémoste persoalmente do resultado:

- **Se a resolución é ao teu favor:** Confirmarémosche que aceptamos a solicitude e aboaremos o importe correspondente na túa conta o antes posible.
- **Se a resolución non é favorable:** Explicarémosche os motivos.

E lembra:

- **Nunca compartas as túas claves, códigos SMS nin datos de acceso** con ninguén.
- **O BBVA nunca che vai solicitar claves por teléfono, SMS ou correo electrónico.**
- Se sufriches unha fraude dixital, **revisa a seguridade dos teus dispositivos.**
- **Mantén actualizados** o sistema operativo e o antivirus.
- **Desconfía de mensaxes** que xeren **urxencia.**
- **Desconfía de mensaxes** que pidan **premer sobre ligazóns** ou que indiquen que **chames a un número de teléfono determinado:** O BBVA nunca vai enviar este tipo de mensaxes.

Importante: Sempre podes verificar se un aviso é lexítimo póndote en contacto connosco:

- Liña BBVA: 900 102 801
- O teu xestor (podes consultar o teléfono no web ou na app do BBVA na opción "O teu xestor")
- A túa oficina BBVA máis próxima

ANEXOS: Identifica o tipo de fraude/estafa

Fraude en tarxetas Trátase do **uso non autorizado dunha tarxeta** tras o roubo electrónico dos seus datos ou o roubo físico. Pode producirse a través do uso dos datos da tarxeta en compras dixitais non autorizadas, a subtracción da tarxeta ou polo roubo do dispositivo que teña activado o pagamento coa tarxeta.	**Fraude dixital** Prodúcese un **acceso indebido coas túas claves** ás diferentes canles dixitais (App, web). Detéctase cando, ao acceder ás túas contas, existe algún movemento non usual ou sospeitoso (Bizum, transferencias, contratación de préstamo etc.) non recoñecido.
Estafa Delito en que o atacante **induce o cliente a realizar unha operación que xera unha perda económica**, en beneficio do propio atacante.	**Outra** Calquera outro tipo de fraude detectada (fraude documental, contratación de produtos non recoñecida etc.)