

Que facer se detectas un movemento non recoñecido?

Guía práctica para interpor unha denuncia



Introdución

No BBVA sabemos que enfrontarse a unha posible fraude pode ser complicado, especialmente cando é necesario presentar unha denuncia ante as autoridades. Para axudarche, preparamos esta guía práctica con toda a información que precisas sobre os documentos, pasos e xestións necesarios para a correcta tramitación do teu caso.

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

Que facer se detectas un movemento non recoñecido?

A rapidez é esencial. En canto detectes calquera actividade non usual, comunícanolo para podermos actuar de inmediato as medidas restritivas necesarias. Se o movemento se produce nunha tarxeta, recomendamos que a apagales de forma inmediata.

Paso 1

a) Como podes apagar a tarxeta?

Accede á app do BBVA, selecciona a tarxeta que queiras apagar e preme sobre o botón “Apagar tarxeta” que aparece na parte superior da pantalla do móbil. Tamén poderás facelo desde a opción **Mostrar máis > Limitar operativa > Apagar tarxeta**.

Accede ao web do BBVA, selecciona a tarxeta que queiras apagar e preme sobre o botón “Apagar tarxeta”.

b) Como podes pórtelo en contacto connosco para informarnos?

A través de:

- Liña BBVA: 900 102 801.
- App: premendo sobre a icona “Xestor”.
- Web: chamando ao número de teléfono que aparece na opción “O teu xestor”.
- A túa oficina BBVA máis próxima.

Desta maneira, poderemos iniciar as xestións necesarias e realizar a análise correspondente do teu caso coa maior rapidez posible.

Paso 2

Denuncia a situación

É importante que presentes unha denuncia para facilitar a investigación do caso. 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 > Selecciona o certificado de movementos > Selecciona os movementos afectados > Confirmar



Paso 3

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 do BBVA máis próxima.

Así que a recibamos, o noso equipo especializado analizará o teu caso para darche unha resposta o antes posible.

Paso 4

Recepción de comunicación BBVA

Cando recibamos a denuncia e o noso equipo especializado revise o teu caso, informarámoste da resolución nun prazo razoable, co obxectivo de manterte debidamente informado durante todo o proceso.

Enviaremosche a comunicación a través destas dúas canles:

- **Correo electrónico**, con todos os detalles sobre a resolución, e
- **Unha notificación a través da app ou SMS**, para que poidas consultala de inmediato. Nesa SMS nunca vas encontrar unha ligazón a unha páxina web nin un teléfono ao que chamar, só te informaremos da resolución do teu caso (se aparece unha ligazón ou un teléfono, a SMS non é do BBVA e podería ser un novo intento de fraude).

Se despois de recibires a resposta tes algunha dúbida ou necesitas aclaracións, **estamos á túa disposición** polas canles habituais para acompañarte no que precises (Liña BBVA ou o teu xestor).

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 das mensaxes** que xeren **urxencia.**
- **Desconfía das 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 pódote en contacto connosco:

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