

GARANTIA DE PROTECCIÓ DE TARGETES

BENEFICIARIS: Tots els titulars de targetes de dèbit i crèdit emeses per CatalunyaCaixa.

COBERTURA: Totes les operacions fraudulentes realitzades amb targetes de CatalunyaCaixa com a conseqüència de la pèrdua, robatori o falsificació de la targeta, així com les operacions fraudulentes realitzades en entorns no presencials (Internet, telèfon, etc.) mitjançant l'ús no autoritzat del número de targeta.

RESPONSABILITAT DEL TITULAR DE LA TARGETA: La responsabilitat del titular per les operacions fraudulentes de la targeta és de zero euros, excepte en els casos indicats a les exclusions de la garantia.

Servei d'Avisos per SMS

- CatalunyaCaixa posa a disposició de tots els titulars de targetes el Servei d'Avisos per SMS mitjançant el qual s'informa, en temps real i a través del telèfon mòbil, de totes les operacions de targeta d'import superior a 100 € (excepte les operacions de caixers automàtics de CatalunyaCaixa). Aquest servei comporta el cobrament de la quota indicada a les condicions particulars del contracte de targetes.
- En cas de rebre un SMS d'una operació no realitzada pel titular de la targeta, cal contactar el més aviat possible amb CatalunyaCaixa per bloquejar la targeta.
- Per donar-se d'alta en el servei, actualitzar el número de telèfon mòbil o donar-se de baixa, el titular de la targeta ha de contactar amb la seva oficina de CatalunyaCaixa.

Altres mesures de protecció de les targetes de CatalunyaCaixa

- **Detecció de possibles operacions irregulars o fraudulentes.** Totes les operacions de targetes són analitzades informàticament i, en cas que es detectin possibles operacions irregulars o fraudulentes, CatalunyaCaixa contacta telefònicament amb el titular per verificar si l'operació ha estat feta per aquest.
- **Protecció contra la falsificació de banda magnètica.** Totes les targetes tenen activat aquest sistema de seguretat que consisteix en modificar automàticament el codi VCA de la banda magnètica de la targeta cada vegada que es fa servir en un caixer automàtic de CatalunyaCaixa. D'aquesta manera, si la targeta ha estat copiada, no es pot fer cap operació fraudulenta amb la targeta clonada.
- **Autenticació del titular en les compres per internet.** CatalunyaCaixa disposa de diversos sistemes de verificació per comprovar que els pagaments amb targeta per Internet siguin efectuats exclusivament pels autèntics titulars de les targetes. Per poder efectuar pagaments a comerços virtuals segurs (Verified by Visa - Mastercard Secure Code) cal que el titular disposi de la targeta de coordenades del servei Línia Total per Internet. En determinats casos se sol·licita la introducció del codi CVV2, que són els tres últims dígits que figuren en el panell de signatura del revers de la targeta. En altres ocasions CatalunyaCaixa pot sol·licitar alguna dada personal del titular de la targeta a l'hora de fer el pagament.

- **Incorporació del XIP i PIN a les targetes.** CatalunyaCaixa està adaptant gradualment totes les seves targetes a l'estàndard de seguretat europeu EMV amb la incorporació d'un xip de seguretat per tal de protegir-les contra la falsificació de la banda magnètica. A més, per tal de gaudir d'una major protecció de les targetes en cas de pèrdua o el robatori, aquest xip requereix que s'introdueixi el PIN en els terminals dels comerços i no cal que se signi el comprovant de compra.

Recomanacions als titulars de les targetes

- **Comuniqui urgentment la pèrdua o robatori de la targeta a CatalunyaCaixa, telèfon (+34) 93 479 99 14**, en servei les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, per tal de bloquejar la targeta al més aviat possible. Posteriorment, si cal, ja farà la corresponent denúncia a la policia.
- **Verifiqui els extractes d'operacions i consulti periòdicament els moviments de la targeta i del compte** a través dels diversos canals que disposa CatalunyaCaixa. Si detecta operacions no autoritzades, comuniqui-ho urgentment a CatalunyaCaixa per bloquejar la targeta.
- **Operi regularment a la xarxa de caixers de CatalunyaCaixa amb les diverses targetes que tingui** per tal d'actualitzar la banda magnètica i protegir-les contra la falsificació, especialment quan torni de viatges a l'estranger o si les ha utilitzat en algun lloc que no inspire confiança.
- **No porti mai el PIN anotat juntament amb la targeta.** No el faciliti mai a cap persona, ni familiars, ni amics. Cap empleat de CatalunyaCaixa no li demanarà mai el PIN. No utilitzi cap PIN que sigui fàcil de deduir ni tingui relació amb les seves dades personals.
- **Eviti que terceres persones vegin com tecleja el seu PIN als caixers automàtics o a altres dispositius que el requereixin**, tapant amb una mà o amb algun objecte el seu teclat.
- **No deixi mai la cartera o moneder amb la targeta a l'interior de vehicles estacionats.** No perdi de vista la bossa de mà en les terrasses de bars o quan hi ha aglomeracions de gent.

Exclusions de la garantia

- Operacions fraudulentas de targetes de les que no s'ha comunicat a CatalunyaCaixa la pèrdua o robatori de la targeta immediatament després de tenir-ne coneixement del fet, o quan no s'ha comunicat el càrrec d'operacions no autoritzades pel titular en el moment de tenir-ne coneixement mitjançant els extractes, consultes, comunicacions o avisos de moviments fets o rebuts a través de qualsevol canal.
- Operacions en què el titular de la targeta hagi actuat de manera negligent o malintencionada.
- Operacions realitzades en establiments vinculats al titular de la targeta, al titular del contracte o a familiars i amics.
- Operacions en què s'hagi produït el lliurament efectiu del bé o servei al titular de la targeta, a persones autoritzades per ell o a persones que hi convisquin.
- Operacions reclamades tres mesos després de la data d'anotació en el compte.

Rescissió de la garantia

- CatalunyaCaixa es reserva el dret de cancel·lar i deixar sense efecte la garantia en qualsevol moment, amb l'únic requisit de comunicar-ho al seu beneficiari, en aquells supòsits en què s'observi una conducta inadequada o quan es produeixin reclamacions reiterades per l'ús fraudulent de les targetes.