

SEGURIDAD

TARJETAS Y COMPRAS ONLINE

Seguridad en nuestras tarjetas y comercio electrónico

SEGURIDAD EN TARJETAS

Laboral Kutxa se preocupa por la seguridad de tus tarjetas y operaciones, por ello, te presentamos las medidas que ponemos a tu disposición para que puedas operar de forma segura tanto cuando operas de forma presencial como cuando realizas pagos por Internet.

Medidas de Laboral Kutxa para proteger tus tarjetas

1. Compras en comercios

Las tarjetas de Laboral Kutxa incorporan un chip como elemento de seguridad que protege contra la falsificación y contra el riesgo de uso fraudulento al validar los datos de la tarjeta y operación de forma segura. Además, al utilizar la tarjeta en tus compras en comercios, deberás introducir tu clave personal (PIN) lo cual aporta un mayor nivel de seguridad en la verificación del titular de la tarjeta.

2. Compras en internet

Compra Electrónica Segura: Servicio para todas las tarjetas de Laboral Kutxa que permite realizar compras en Internet y pagar con tarjeta de forma segura en comercios asociados al sistema Verified by Visa.

3. Alertas a móviles

Es un servicio de mensajería al móvil en el que Laboral Kutxa te informa de cada movimiento relevante en tus cuentas y tarjetas, a través de un SMS que recibirás directamente en el teléfono móvil.

Si recibes un SMS de una operación que no has realizado llama inmediatamente a uno de los siguientes números:

- TELEBANKA

- SERVIRED

TF: 901 333 444

TF: 900 200 128

4. Monitorización de operaciones

En Laboral Kutxa monitorizamos las operaciones realizadas con tarjetas de tal forma que si detectamos alguna actividad sospechosa nos ponemos en contacto contigo a través de tu oficina (mediante llamada de teléfono o e-mail) para verificar las operaciones realizadas. En aquellos casos en los que se confirme el uso fraudulento de la tarjeta procederemos a bloquear la tarjeta para evitar más operaciones.

5. Seguro de uso fraudulento

Las tarjetas de Laboral Kutxa disponen de un seguro gratuito que cubre la utilización fraudulenta en compras por robo o extravío de la tarjeta.

Cobertura: Desde 72 horas antes de la fecha de denuncia. Franquicia de 150 Euros

6. Bloqueo de tarjeta

Si te han robado o has perdido tu tarjeta debes llamar urgentemente a los siguientes teléfonos:

- TELEBANKA:

TF: 901 333 444

desde el extranjero: 34943779909

(de lunes a viernes de 8:00h a 22:00h y sábados por la mañana de 8:00h a 15:00h)

- SERVIRED:

TF: 900 200 128

desde extranjero 34 900 200 128

(24 horas)

Guarda estos números de teléfono entre los contactos de tu teléfono móvil para poder comunicar urgentemente la pérdida o robo de tu tarjeta.

7. Reclamaciones en caso de incidencias o uso fraudulento

Si te han utilizado tu tarjeta de forma fraudulenta puedes iniciar una reclamación a través de tu oficina o Telebanka. Para ello te solicitaremos las siguientes acciones y documentos:

- Bloqueo de tarjeta

- Denuncia policial

- Carta firmada en la que se exponen los hechos acontecidos

- Relación de operaciones realizadas de forma fraudulenta

A su vez te invitamos a seguir las siguientes recomendaciones para reforzar la seguridad de tus tarjetas y operaciones:

Recomendaciones de Laboral Kutxa para proteger tus tarjetas

- Tu clave personal -> (PIN: Personal Identification Number):
 - Memoriza tu clave personal y mantenlo en secreto. Es personal e intransferible.
 - No lo escribas en ningún documento, ni lo almacenes en tu cartera o junto a la tarjeta. Así evitarás su utilización por otras personas en caso de robo o extravío.
 - Nunca facilites tu clave personal.
 - No envíes tu clave personal por e-mail bajo ninguna circunstancia
 - Asegúrate de que no coincida con un número fácil de averiguar. Evita que coincida con algún número directamente relacionado contigo como puede ser el DNI, la matrícula del coche, fecha de nacimiento, etc.
 - Al teclear el pin en compras o cajeros protégelo de la vista de terceros.
 - Modifícalo cada cierto tiempo. Puedes hacerlo en cualquier oficina o cajero de Laboral Kutxa.

- Cuando recibas una nueva tarjeta en tu domicilio:
 - Actívala tan pronto como te llegue
 - Fírmala

- En el cajero:
 - Protege tu clave secreta con la ayuda de la mano.
 - Al finalizar la transacción, retira primero tu tarjeta y recoge el efectivo.
 - Si tienes cualquier incidencia puedes contactar con el personal de la oficina o llamar al teléfono de TELEBANKA 901 333 444

- En el comercio:
 - No pierdas de vista tu tarjeta
 - Solicita la copia del justificante de compra y contrástalo posteriormente con el cargo reflejado en tu cuenta corriente o extracto de tarjeta de crédito.

- En Internet:
 - Utiliza tu tarjeta únicamente en comercios que merezcan tu confianza.
 - No facilites el número de tarjeta en aquellas páginas en las que se solicita sin la finalidad manifiesta de una compra concreta.
 - Verifica siempre que se está utilizando un sistema de cifrado para el envío de información. Para ello puedes comprobar que aparece un candado amarillo en la parte inferior del navegador.

- Antes de iniciar un viaje:
 - Comprueba la fecha de caducidad de la tarjeta y el límite de crédito.
 - Recuerda llevar siempre más de una tarjeta para evitar imprevistos de extravío, robo o deterioro de la tarjeta.

- Si tienes una tarjeta de crédito, adapta el límite según tus necesidades.

- Revisa tus cuentas periódicamente y verifica que no haya transacciones sospechosas.
- Nunca des tu número de tarjeta de crédito o información personal por teléfono a menos que seas tú mismo el que inicie la llamada para realizar una transacción.
- En caso de extravío, robo o utilización no autorizada de tu tarjeta, notifícalo inmediatamente y bloquearemos tu tarjeta para evitar posibles usos fraudulentos.

SEGURIDAD EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Comercio electrónico seguro: Laboral Kutxa participa en el sistema de pago seguro Verified by Visa. Un comercio web adherido a este servicio, en el momento de pagar, te redirigirá a un sitio "seguro" en el que deberás introducir el código recibido en el teléfono móvil vía SMS. De esta forma, sólo tú podrás utilizar tu tarjeta para ejecutar la compra y el vendedor también tiene la seguridad de que el comprador es el usuario legítimo de la tarjeta.

