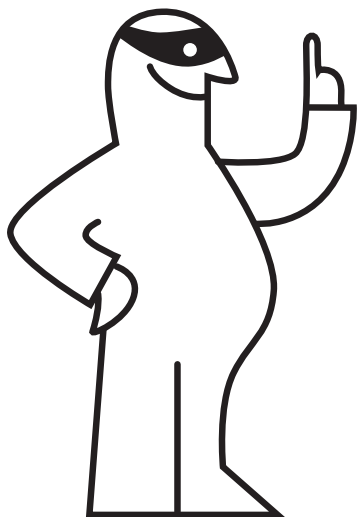
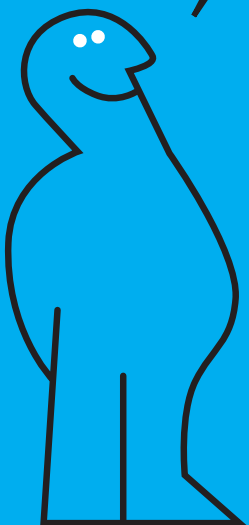


# COM ET POTS PROTEGIR DELS FRAUS?

MANUAL D'INSTRUCCIONS



A CaixaBank volem que et sentis tan segur com sigui possible. Per aquest motiu, hem creat aquest manual d'instruccions perquè puguis identificar fàcilment els fraus més habituals i aprendre a prevenir-los.



# 1

## Trucades telefòniques inesperades

Desconfia de les trucades en què et demanin fer transferències, signar operacions o compartir dades personals o bancàries, o en què t'ofereixin grans rendibilitats, beneficis o descomptes. Sospita si et diuen que tens qualsevol problema amb el compte, però que t'ajudaran a resoldre'l si segueixes els passos que t'indiquen.



Bon dia, soc del banc. Hem detectat un accés sospitós al seu compte. Segueixi els passos que li indico per resoldre-ho.

Em podria dir el seu nom i de quina oficina truca?



...



No facilitis mai les claus ni signis operacions per telèfon. En cas de qualsevol trucada sospitosa, penja i truca tu al número oficial.

## 2

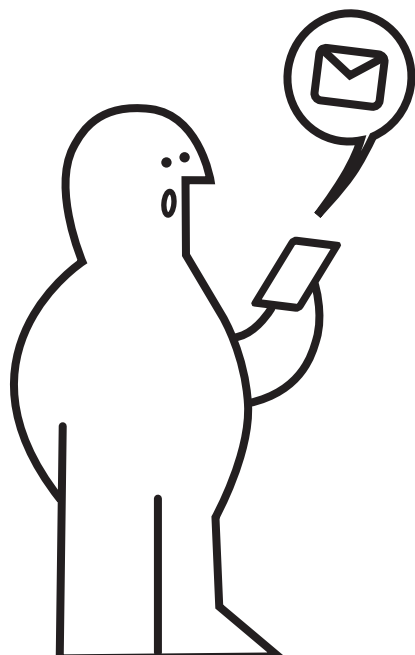
### E-mails i missatges sospitosos

Si et demanen actuar amb urgència, fer transferències o facilitar dades personals o bancàries clicant un enllaç o un document, no ho facis. Desconfia'n sempre, encara que sembli que t'ho ha enviat un familiar o algú conegut.



CaixaBank: El seu compte ha estat bloquejat.  
Activi'n l'accés a [bit.ly/caixalogin](https://bit.ly/caixalogin)

Que estrany.... L'enllaç no sembla oficial.



No premis enllaços sospitosos ni de remitents dubtosos. Accedeix-hi sempre mitjançant l'app o el web oficials.

## 3

### Algú et demana les contrasenyes

No les comparteixis mai ni les anotis en cap lloc accessible: són personals i intransferibles.



El seu compte quedarà bloquejat d'aquí a 10 minuts. Envii'ns la seva clau per evitar-ho.

Si em pressionen amb urgència..., mal senyal.



El banc no et demanarà mai claus per missatge, *e-mail* ni telèfon.



# 4

## Et demanen instal·lar un programa o una app

Per molt convincent que sigui el motiu, no en descarreguis mai cap als teus dispositius a petició de desconeguts ni permetis que ningú n'agafi el control.

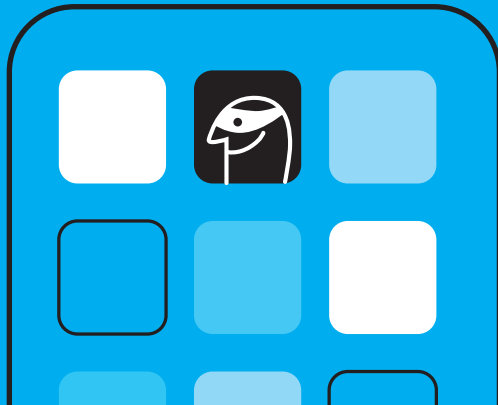


Ara li enviarem un enllaç per instal·lar una app d'assistència per ajudar-lo. Toqui "Permetre control remot" quan li demani.

Control remot? No ho havia demanat.



No instal·lis res ni permetis accés remot a desconeguts, encara que diguin que són el teu gestor. Si ho demanen, és un frau.



# 5

## Algú et demana diners



Sigues prudent si un desconegut (o algú que has conegut per internet) et demana diners amb qualsevol pretext



Mama, se m'ha trencat el mòbil. Em podries enviar diners ràpidament?

Ets tu? Per què m'escrives des d'un altre mòbil?



Si et demanen diners amb urgència, confirma la identitat per un altre canal habitual.

# 6

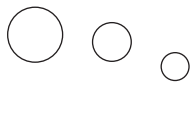
## Ves amb compte a l'hora de compartir coses a les xarxes socials

Protegeix la informació personal a les xarxes socials: no comparteixis informació personal o sensible i no acceptis desconeguts.



Marxem dues setmanes a Tailàndia!

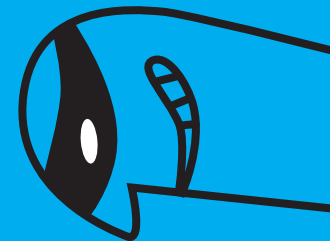
Casa buida, per fi.



Que bé, gaudeix-ne. En quin barri vius?



Evita publicar informació personal o de les teves absències. Protegeix la teva privacitat.



# 7

## Quan vagis al caixer per treure diners

Procura que no se t'acosti ningú ni et distreguin mentre retires diners. Si penses treure una quantitat important, val més que t'acompanyi algú de confiança. I desa els diners en un lloc discret.

Si veus cap element estrany al caixer o sospites que està manipulat, no el facis servir. Contacta amb el telèfon d'atenció al client o amb un empleat.



Disculpi, aquest caixer dona error, posi primer la targeta i ara l'ajudo.

M'estimo més fer-ho jo, gràcies.



No acceptis ajuda al caixer. Si notes res estrany, cancel·la l'operació i fes-ne servir un altre.

# 8

## Si penses comprar *on-line*

Compte amb les "gangues". A internet, els ciberdelinqüents proven de seduir-nos amb superofertes. Assegura't de comprar únicament en webs oficials, revisa les opinions d'altres usuaris i evita fer pagaments fora dels mètodes que ofereix la pàgina web o aplicació.



Compra-ho de pressa abans que s'exhaureixi. Introdueix la teva targeta en aquest enllaç.

L'enllaç no sembla d'una botiga oficial...



Si una cosa és massa bona o excessivament barata, el més segur és que sigui un frau.



# 9

## Protegeix els teus dispositius

Mantén els dispositius i les aplicacions actualitzats i installa un antivirus. Configura el bloqueig de pantalla i fes servir sempre contrasenyes segures per a les aplicacions. Descarrega només aplicacions oficials des de botigues autoritzades.

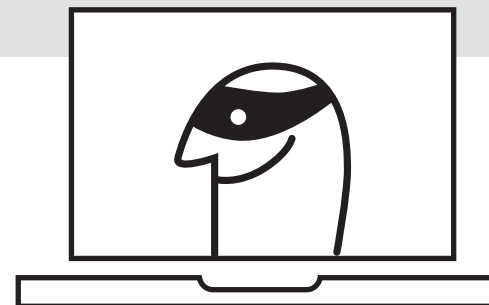


Hem detectat un virus al teu dispositiu. Descarrega aquest antivirus per eliminar-lo.

Un antivirus que arriba per missatge... sona perillós.



Els ciberdelinqüents poden fer servir apps falses per controlar el teu dispositiu i robar-te les dades.



# 10

## Compte amb les xarxes wifi gratuïtes i els QR

Desconfia de QR que et porten a pàgines web i et demanen dades personals: no en facilitis mai cap. Evita també fer servir xarxes wifi públiques quan et calgui accedir a webs o aplicacions que requereixin dades personals o financeres.

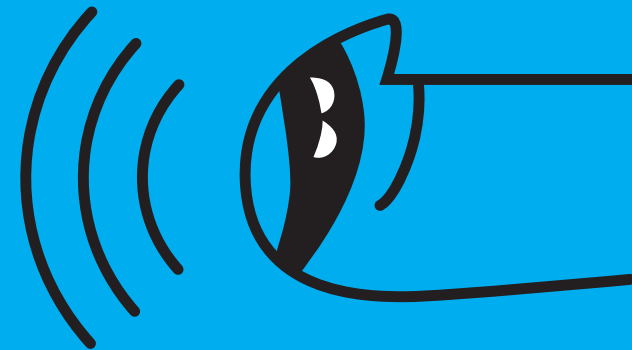


Per continuar navegant, introdueix les dades bancàries. És només un control rutinari de seguretat.

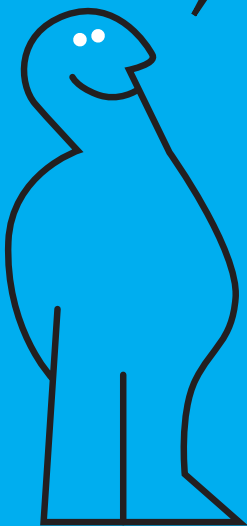
Dades bancàries per fer servir el wifi? Això no té cap sentit...



No introdueixis mai les claus ni accedeixis a la banca *on-line* des de xarxes wifi de llocs públics. Els ciberdelinqüents poden crear xarxes falses per robar-te les dades.



A CaixaBank estem compromesos amb la seguretat dels clients. Esperem que aquest manual t'ajudi a identificar i prevenir alguns dels fraus més comuns.



## Recorda-ho:

Fes servir sempre el **seny**.  
Desconfia de **situacions urgents, inesperades** o **"massa bones"**.  
Els estafadors busquen que actuis de pressa i sense pensar.

Si veus res estrany, atura't i pensa si té sentit això que et demanen. **Confirma-ho amb qui et fa la petició fent servir els canals oficials per sortir de dubtes.**

Si sospites que has pogut ser víctima d'un frau, **posa't immediatament en contacte amb CaixaBank** o amb el teu gestor.

### Atenció al Client:

**938 872 525**

Les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana

---

### Atenció al Client Sènior:

**938 872 524**

Les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana

