

¿Qué hacer ante el extravío o sustracción de tu tarjeta o de su información



Ante situaciones de alerta o inconformidad, con tu tarjeta de débito, como cargos indebidos u operaciones no reconocidas te recomendamos realizar lo siguiente:

Extravío o sustracción de la tarjeta de débito o de su información

Procede al **BLOQUEO DE TU TARJETA DE DÉBITO** a través de 2 opciones:

- 1 Llamando a través de un teléfono fijo / celular las 24 horas:

Perú
01-512-2030

En Usa y Canadá
1-800-396-9665

Otros Países
001-303-967-1058

- 2 En forma personal portando su documento de identidad en cualquiera de nuestras agencias.

Llamando a través de un teléfono fijo / celular las 24 horas, los 7 días a la semana. Recibirás la confirmación por SMS y MAIL, y también puedes solicitarla gratis y en físico en nuestras agencias

Cargos indebidos y operaciones no reconocidas en su cuenta de ahorros

Usted podrá **REGISTRAR SU RECLAMO** en todas nuestras agencias a nivel nacional, en el **Libro de Reclamaciones Virtual** disponible las 24 horas y publicado en nuestra página web, o al teléfono (054) 381580 de L-V 8:30 - 13:00 y 16:00 - 19:00 hrs.

RECUERDA QUE:

Puedes afiliarte al servicio de notificaciones (SMS y/o correo) para las operaciones de retiro o consumo, en cualquiera de nuestras agencias.

Al recibir tu tarjeta, fírmala en la parte posterior, actívala y cambia tu clave secreta, podrás realizar el cambio de tu clave a través de:

- **Ventanillas** (solo para el primer cambio de clave)
- **Cajeros automáticos**
- **Kioscos multimedia**