



¡Me robaron el celular!



En la actualidad, nuestros teléfonos celulares son prácticamente una extensión de los aspectos más importantes de nuestras vidas y en ellos almacenamos mucha información sensible como: números telefónicos, correos, fotografías, aplicaciones bancarias, etc., información que queda vulnerable cuando nos roban el celular.

Es importante que sepas que todos los Bancos solicitan a sus clientes al abrir una cuenta de banca móvil registrar una contraseña para acceder a ella, y si alguna persona intenta adivinar el password, después de algunos intentos, la aplicación se bloqueará automáticamente. También, las apps bancarias cuentan con otros métodos para proteger tu información, como los datos biométricos, que solicita reconocimiento facial y/o huella digital para poder acceder a ésta.

¿Cómo actuar en caso de robo o pérdida de mi celular?

1. Contacta a tu Banco y solicita el bloqueo de tu tarjeta de crédito y/o débito, así impedirás que alguien realice movimientos en tu cuenta.

2. Bloquea tu celular, ponte en contacto con tu compañía operadora del servicio y explícale la situación. También puedes bloquear tu celular utilizando el IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil), solo deberás entrar a la página del Gobierno y registrar tu IMEI, el cual puedes encontrar en la caja de tu dispositivo, escribiendo ***#06#** en el teclado de llamada de tu celular o llamando a **Locatel al 55 5658 1111**.

3. Cambia la contraseña de tus aplicaciones, aunque éstas no se autentican de forma automática, algunas como las del correo electrónico y de redes sociales, sí permiten que quien posea el celular pueda modificar las contraseñas mediante la autenticación por SMS, dejando expuesta tu información personal.

4. Denuncia ante las autoridades, es importante acudir al Ministerio Público a levantar la denuncia correspondiente, ya que este documento te puede ser requerido por tu institución bancaria, aseguradora o autoridad para realizar algún trámite.

5. Advierte a familiares y amistades, esto evitará que el ladrón los llame o envíe mensajes haciéndose pasar por ti con la intención de estafarlos.



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS



condusef.gob.mx