

¿Qué hacer en caso de fraude?

Si sospecha que ha sido víctima de un fraude o recibe notificaciones de transacciones o pagos que no realizó, debe bloquear la banca en línea ingresando de forma incorrecta la clave por 4 veces; este bloqueo será considerado como "normal". Para desbloquear debe ingresar las respuestas a las preguntas de seguridad.

Si ingresa de forma incorrecta las respuestas se bloqueará la Banca en línea de forma "definitiva".

En el caso de no acordarse de las respuestas a las preguntas puede acercarse a la agencia más cercana y solicitar la actualización de las preguntas.

Así como también el desbloqueo de forma "definitiva" se lo realizará en el balcón de servicios de la agencia.

Posterior a este proceso se recomienda que haga la denuncia correspondiente en la Fiscalía.

O por favor contáctese con Servicio al Cliente llamando al 033700260 de lunes a viernes, o escriba a la siguiente dirección: atencioncliente@visandes.fin.ec