



## **Gestió d'incidències de les targetes moneder.**

**MOLT IMPORTANT! En cas d'incidència en l'operativa d'aquestes targetes no s'ha de trucar al CECAT.**

En cas d'incidència en l'operativa cal que la persona interessada s'adrexi directament al número de telèfon d'atenció al client de CaixaBank.

**Telèfon d'atenció al client de CaixaBank: 900 404 090**

Recordar que aquestes targetes tenen una limitació de saldo. Van carregades inicialment amb un import de **40,00 €**. **Per tant, només poden fer operacions fins a aquesta quantia.** Tramitar-ne per un import superior pot comportar un error en el moment del pagament.

L'ús de les targetes és exclusivament per a compres **en qualsevol establiment d'alimentació amb terminal TPV.**

No cal cap operativa prèvia per activar la targeta. No tenen cap PIN associat.

Les targetes podran ser recarregades si el període s'allarga, per tant cal que no destrueixin o llencin aquestes targetes fins que no acabi el període de confinament. **Cal conservar les targetes.**

En cas d'incidència recurrent ens caldrà informació complementària per intentar resoldre aquesta incidència, com: codi de targeta, hora de l'operació i territori on s'està fent ús d'aquesta.

Codis d'error informats fins al moment:

**Codi error 104:** Error relacionat amb la classificació del comerç. (Pot produir-se per fer ús de la targeta en un establiment que no és d'alimentació)