¡Hola! Esperamos que te encuentres bien.

Tú y tu seguridad son importantes para nosotr@s en Nequi.

Te contamos que el banco Bancolombia nos reportó que el día XXXX recibiste un valor de XXXX en tu Nequi finalizado en XXXX, el cual está relacionado con un posible fraude. Debido a que no logramos comprobar la procedencia de la plata o recuperar los mismos, cerraremos tu caso por lo que tu Nequi continuará bloqueado.

Adicionalmente, te compartimos algunos tips de seguridad para que tengas en cuenta la próxima vez:

· El pin para desbloquear tu celular no debe ser el mismo que para ingresar a tu Nequi.

· No uses fechas de nacimiento, fechas especiales, ni los primeros o últimos 4 dígitos de tu documento para tus claves.

· Activa la opción de clave en tus Movimientos, para que siempre te la pida. Esta opción la habilitas en 'Ajustes' y luego en 'Seguridad', en la app Nequi.

· Nequi nunca te pide información confidencial como claves o códigos por correos electrónicos o llamadas. Nunca debes dar tu contraseña a terceros.

· Para recargar tu Nequi, ve a la web oficial www.nequi.com.co y busca la opción 'Recargas'. Cualquier otro portal de recargas es falso.

· Si recibes un correo sospechoso en el que se te piden datos confidenciales, como el número de cédula, datos de tu Nequi y clave, y, además, ves en tus Movimientos operaciones que desconoces, debes reportarlo de inmediato a la línea telefónica: 300 600 0100 opción 3-1.

En nuestro blog ‘Metidas de Plata’ https://metidasdeplata.nequi.com.co/ puedes encontrar más información sobre cómo manejar tu plata de una forma segura.

Si tienes otra pregunta o quieres contarnos tu caso particular, escríbenos al chat de nuestra página web: www.nequi.co o llama a la línea de atención: 300 600 0100.

Un saludo,

Equipo Nequi