



CAJA MADRID

Manual del usuario de *Banca a Distancia*

oficina telefónica
CAJA MADRID

oficina internet
CAJA MADRID

oficina móvil
CAJA MADRID

cajeros
CAJA MADRID

CAJA MADRID pone a su disposición el **Sistema Multiacceso** que le permite acceder cómodamente y sin esperas a sus cuentas y productos a través de los servicios de Banca a Distancia y de los Cajeros y/o Autoservicios, para realizar consultas y operaciones financieras desde cualquier lugar, durante las 24h del día, los siete días de la semana.

El Sistema comprende los siguientes servicios:
Oficina Telefónica, Oficina Internet, Oficina Móvil y Cajeros.

¿Qué necesito para ser usuario del sistema Multiacceso?

Este sistema únicamente requiere disponer de una Tarjeta de débito o crédito, de la que sea titular o Beneficiario en Caja Madrid

¿Cómo me identifico?

- **D.N.I., Pasaporte o Tarjeta de Residencia** (sin letras).
- **Clave de acceso:**
La clave de acceso a los Servicios de Banca a Distancia será el PIN de la tarjeta asociada al Sistema.
- **Firma Electrónica:**
Al darse de alta se le facilitará su Firma Electrónica (de 5 a 8 dígitos numéricos), la cual podrá ser cambiada para su comodidad desde Oficina Internet, Oficina Telefónica y Oficina Móvil. Esta Firma Electrónica será solicitada cada vez que se realice una operación a través de los Servicios de Banca a Distancia que suponga movimiento de fondos de sus cuentas.

¿Cómo puedo modificar la tarjeta asociada al sistema Multiacceso?

La Tarjeta asociada puede sustituirse en cualquier momento por cualquier otra de sus tarjetas Caja Madrid, a través de los servicios Oficina Telefónica, Oficina Internet, Cajeros Automáticos o desde cualquier oficina de Caja Madrid.

Dicho cambio conllevará la modificación para Cajeros y para todos los servicios de Banca a Distancia de la clave de acceso de su tarjeta anterior, por la clave de la nueva Tarjeta asociada.

La Firma electrónica continuará siendo la misma.

¿Qué hacer en caso de Robo / Extravío de la Tarjeta asociada al sistema Multiacceso?

La comunicación de Robo / Extravío de la Tarjeta asociada puede realizarla a través de **Oficina Telefónica** (gestor telefónico), **Oficina Internet** y en el teléfono del Centro de Atención al Cliente. **902 2 4 6 8 10 / +34 91 602 46 80** (si llama desde el extranjero)

¿Cómo puedo desbloquear mis claves?

• Clave de acceso (PIN):

Si ha introducido erróneamente varias veces su PIN en los Cajeros, se bloqueará tanto la operativa de la Tarjeta como los servicios de Banca a Distancia asociados.

Su desbloqueo, por seguridad, sólo es posible realizarlo en las Oficinas de Caja Madrid.

Si se ha introducido varias veces erróneamente el PIN en cualquiera de los Servicios de Banca a Distancia asociados a la Tarjeta, solamente se bloqueará el acceso a estos Servicios, estando operativa la Tarjeta.

Su desbloqueo se realizará en Oficinas o a través de los Cajeros.

• Firma electrónica

Si ha introducido varias veces erróneamente su Firma Electrónica, se bloqueará la posibilidad de realizar movimientos de sus fondos en Banca a Distancia.

Su desbloqueo se realizará en Oficinas, por seguridad.

Para cualquier consulta, tiene a su disposición el teléfono del Centro de Atención al Cliente: **902 2 4 6 8 10 / +34 91 602 46 80** (si llama desde el extranjero)

¿Cómo puedo cambiar mis claves?

Tanto los Servicios de Banca a Distancia como los Cajeros, dentro de su operativa, disponen de la opción de cambio de claves.

Al realizar esta modificación se produce el cambio automático de la clave de acceso en todos los Servicios y en la Tarjeta asociada.

El cambio de Firma Electrónica, también implicará el cambio en todos los Servicios.

¿Cómo me conecto a Oficina Telefónica?

- A través de los teléfonos del Centro de Atención al Cliente:

902 2 4 6 8 10 / +34 91 602 46 80

Seleccionando la opción de **Oficina Telefónica**, el sistema solicitará su DNI y su clave de acceso. La conversación puede realizarse en modo **verbal** o **por tonos** utilizando el teclado de su teléfono multifrecuencia.

Las respuestas al Sistema puede efectuarlas en modo verbal (SI o NO) o mediante teclado, pulsando 1 (SI) ó 0 (NO). Este Servicio está operativo los 7 días de la semana.

- **Sistema Automático:** Horario 24 horas.

Las operaciones que se pueden realizar a través de este sistema tienen un código propio para marcar por tonos, que aparece indicado a la izquierda de cada operación.

Además, si tiene cualquier dificultad, todas estas operaciones puede realizarlas a través de un Gestor Telefónico.

Para cualquier operación que suponga movimiento de fondos requiere de su Firma Electrónica.

- **Gestor Telefónico:** Horario de 8 a 22 h.

Estas operaciones, identificadas con código **100** se realizarán a través de un operador telefónico, para lo que se requiere su Firma Electrónica.

Tipo de operaciones

☎ Cuentas:

- 010 Saldo
- 021 Últimos movimientos
- 022 Movimientos determinados
- 023 Situación de cheques
- 031 Extracto por fax
- 032 Extracto por correo
- 041 Traspaso
- 042 Transferencia
- 100 Envío SMS a beneficiarios transferencias (para transferencias en modo gestor)
- 100 Ordenes permanentes transferencia
- 100 Transferencias al extranjero
- 050 Petición Talonario (requiere Firma Electrónica)
- 100 Petición información fiscal
- 100 Ingreso cuenta a plazo
- 100 Transferencias a ONG'S
- 140 Bloqueo de libretas por extravío
- 150 Robo/Extravío de Cheques

☎ TARJETAS:

- 100 Contratación de Tarjetas
- 100 Traspaso a cuenta de saldo
- 061 Consulta saldo Tarjeta
- 063 Movimientos Tarjeta de crédito
- 064 Ingresos en Tarjeta crédito
- 100 Ingreso en Tarjeta Prepago
- 100 Modificación condiciones
- 062 Bloqueo de tarjetas

☎ DIVISAS:

- 090 Consulta cotización de divisas
- 100 Solicitud moneda extranjera
- 100 Transferencias en divisas
- 100 Transf. Permanentes en divisas
- 100 Envíos de Dinero (Remesas de extranjero)

☎ DEPÓSITOS:

- 100 Contratación Depósito Telefónico
- 100 Consultas Depósito Telefónico

☎ RECARGA DE MÓVILES:

- 130 Recarga teléfonos móviles con tarjeta

☎ FONDOS DE INVERSIÓN:

- 100 Contratación Fondos Inversión
- 081 Consulta saldo de Fondo
- 082 Movimientos Fondo
- 083 Aportación al Fondo
- 084 Reembolso de Fondo
- 085 Fax movimientos Fondo
- 086 Valor participación Fondo
- 100 Petición información para IRPF
- 161 Posición Global
- 100 Traspaso entre Fondos Inversión
- 100 Operativa con Fondos Internacionales
- 100 Órdenes Stop loss

☎ CLAVES:

- 070 Cambio Clave de acceso
- 071 Cambio Firma Electrónica
- 100 Cambio de Tarjeta asociada

☎ VALORES:

- 100 Compra – Venta nacionales e internacionales
- 100 Contratación de cuenta de Valores
- 120 Consulta cotización valores
- 100 Petición de extracto por correo
- 100 Contratación de OPS y OPV
- 100 Contratación de Emisión de Bonos
- 100 Órdenes Stop loss

☎ PLANES DE PENSIONES:

- 100 Contratación Planes de Pensiones
- 100 Información y consultas
- 100 Aportaciones adicionales
- 100 Petición información para IRPF
- 162 Posición Global
- 100 Movilización entre Planes de Pensión

☎ PRÉSTAMOS:

- 100 Información sobre Préstamos
- 100 Resumen cobros año anterior
- 100 Entrega a cuenta
- 100 Simulación de Préstamos

☎ RECIBOS:

- 100 Consulta cargos varios
- 100 Órdenes de no cargar
- 100 Pago de recibos indomiciliados
- 100 Pago Impuestos Municipales
- 100 Duplicado de recibos
- 100 Devolución de recibos
- 100 Modificación cuenta cargo domiciliaciones

☎ UNIT LINKED/ SEGURO MULTIFONDOS:

- 100 Consulta saldo
- 100 Consulta movimientos
- 100 Aportaciones Unit Linked/Seguro Multifondos
- 100 Rescate Unit Linked/Seguro Multifondos
- 100 Traspaso entre Fondos

☎ OTRAS OPERACIONES/SERVICIOS:

- 100 Contratación Servicio Alertas a Móvil
- 100 Modificación Servicio Alertas a Móvil
- 100 Petición Información fiscal
- 100 Servicio reintegro Libreta Ahorro en cajeros

¿Cómo puedo acceder a Oficina Internet?

- Acceda a la página web: www.cajamadrid.es
- Pulse el icono de Oficina Internet/ Entrar
- Introduzca su identificador (D.N.I., Pasaporte o Tarjeta Residencia) y su clave de acceso

¿Qué operaciones puedo realizar?

Podrá efectuar la siguiente operativa:

PERSONALIZAR:

- Personalización de productos / Alias
- Datos personales

POSICIÓN GLOBAL:

- Personalizar Posición Global
- Favoritos

CUENTAS:

- Contratación cuentas
- Consulta de saldos, movimientos y detalle
- Consulta condiciones de cuenta
- Extravío de Libretas
- Petición de talonarios
- Consulta de cheques
- Extravío de cheques
- Consulta IBAN
- Consulta domiciliaciones en cuenta

TRANSFERENCIAS:

- Transferencias ordinarias y Traspasos entre cuentas
- Envío SMS, Fax, Email a beneficiarios transferencias
- Envíos de dinero al extranjero
- Transferencias y Traspaso en divisas
- Transferencias permanentes/ inversas.
- Consulta estado de órdenes
- Donativos a ONG

VALORES:

- Apertura cuenta de valores
- Consulta de su cartera
- Compra – venta de valores
- Suscripción de Renta Fija y OPV's
- Movimientos cuenta valores
- Condiciones cuenta de valores
- Consulta de Índices y cotizaciones (mercado nacional e internacional)
- Consulta estado de órdenes
- Modificación cuentas asociadas a cuenta de valores

FONDOS DE INVERSIÓN:

- Contratación Fondos de Inversión
- Consulta saldo y últimos movimientos
- Características del fondo
- Traspasos entre fondos
- Aportaciones y reembolsos
- Condiciones de Fondos
- Consulta estado de órdenes
- Rentabilidad histórica

TARJETAS:

- Contratación de Tarjetas (Débito/Crédito)
- Consulta de saldos, movimientos y detalle
- Ver / modificar condiciones
- Extracto / descarga ficheros
- Recarga de móviles
- Comunicación de extravío
- Ingreso en tarjeta de crédito
- Traspaso a cuenta
- Cambio número secreto
- Tarjeta Multiacceso

PRÉSTAMOS:

- Contratación préstamos consumo
- Solicitud contratación préstamos hipotecarios
- Consulta movimientos préstamo
- Condiciones de préstamo
- Simulación amortización / cancelación anticipada
- Simulación Cuadro de amortización/Cálculo de cuota
- Amortización anticipada
- Asesor Inmobiliario

DEPÓSITOS:

- Contratación de Depósitos
- Simulador de intereses
- Consulta saldo y movimientos
- Condiciones de Depósito
- Ingresos y reembolsos
- Cancelación anticipada
- Orden de No Renovación Depósito Financiero
- Consulta estado de órdenes
- Consulta de Libreta Dinámica

PLANES DE PENSIONES:

- Contratación Planes de Pensiones
- Aportaciones individual / periódicas
- Consulta saldo y movimientos
- Condiciones de Plan de Pensiones
- Consulta estado de órdenes
- Consulta aportaciones periódicas
- Traspaso entre Planes
- Simulador de Planes, aportaciones, etc
- Prestaciones disposición sin periodicidad regular

SEGUROS:

- Consulta de seguros contratados
- Solicitud de contratación seguros (Hogar, Vida, Salud, Autos, Ahorro y Previsión)

TRIBUTOS / IMPUESTOS:

- Pago y consulta de Impuestos
- Pago de Seguros Sociales
- Información fiscal
- Agencia Tributaria
- Consultas de órdenes

OTRAS OPERACIONES:

Gestión de recibos

- Pago de recibos no domiciliados (Disponible 24 horas)
- Consulta / cambio de domiciliaciones
- Duplicado de recibos
- Consulta estado de órdenes

Moneda extranjera

- Consulta cambio de divisas
- Petición de moneda extranjera
- Petición cheques de viaje

CORRESPONDENCIA:

- Alta, Acceso y Gestión Servicio Correspondencia

MULTIACCESO:

- Contratación Multiacceso
- Cambio Clave de acceso
- Cambio de Firma Electrónica
- Cambio de Tarjeta asociada
- Identificación Digital (DNI electrónico)

MÓVILES:

- Contratación y Gestión del Servicio Alertas a Móviles
- Recarga teléfonos móviles
- Oficina Móvil

CARTERAS ASESORADAS:

- Propuesta Personalizada y Gestión de Carteras

BUZON PERSONAL

Para facilitarle el uso del Servicio podrá consultar en todo momento la sección de ayuda que aparece en cada pantalla (?), o bien llamar al teléfono del Centro Atención al Cliente: **902 2 4 6 8 10 / +34 91 602 46 80** (desde el extranjero).

¿Qué necesito para conectarme a Oficina Móvil?

Ha de disponer de un teléfono móvil que le permita acceder a Internet: Iphone, Blackberry, dispositivos tipo Touch (pantalla táctil), Windows Mobile, Smartphone, WAP e Imode.

Oficina Móvil de Caja Madrid dispone, para cada familia de dispositivo móvil, de un diseño y navegación adaptada al mismo, para ofrecer la mejor experiencia de usuario.

¿Cómo puedo acceder a Oficina Móvil?

Simplemente tecleando la siguiente dirección del **Portal Móvil de Caja Madrid** (<http://m.cajamadrid.es>) y eligiendo la opción de **Oficina Móvil** podrá acceder al servicio, identificándose igual que en Oficina Internet, es decir, introduciendo su identificación (DNI, Pasaporte, Tarjeta Residencia) y la misma clave de acceso que en Oficina Internet. Para operaciones de movimientos de fondos deberá introducir su Firma Electrónica.

También puede **acceder directamente** a su **Oficina Móvil** con sólo teclear esta dirección <https://wap.cajamadrid.es/OFMOVIL/>.

O puede acceder desde el propio portal de su operador de telefonía móvil:

Movistar: Portal e-moción> Banca/bolsa>Cajas>Caja Madrid

Vodafone: Vodafone live (Portal Vodafone)>internet>Más Bancos>Caja Madrid

Orange: Portal Orange>Orange World>Pagos y Bancos>Cajas >Caja Madrid

¿Qué operaciones puedo realizar?

Una vez haya accedido a Oficina Móvil, tendrá disponible las siguientes opciones:

 **POSICIÓN GLOBAL:** Disponible para todos los dispositivos

 **CUENTAS:**

- Consulta de saldo, movimientos y detalle
- Transferencias y Traspasos
- Consulta estado de órdenes

 **TARJETAS:**

- Consulta de saldo, movimientos y detalle
- Ingreso en tarjeta de crédito
- Comunicación de extravío/Robo

 **DEPÓSITOS:**

- Consulta saldo y movimientos Depósito a plazo
- Consulta de condiciones

 **PENSIONES:**

- Consulta de saldo y movimientos



FONDOS DE INVERSIÓN:

- Consulta de saldo, movimientos y detalle
- Aportaciones y Reembolsos



PRÉSTAMOS:

- Consulta condiciones préstamo



VALORES:

- Consulta de cartera: saldos y movimientos
- Compra/venta de valores nacionales
- Consulta estado de órdenes
- Consulta de Mercados: Gráfico Ibex35 y cotizaciones



MERCADOS:

- Consulta e información: Índices, Bolsas nacionales, Cotizaciones, valores
- Gráficos de Ibex35



RECIBOS/ TRIBUTOS/ IMPUESTOS:

- Pago recibos no domiciliados
- Borrador I.R.P.F.



RECARGA DE MÓVILES:

- Recarga de teléfonos móviles



CAMBIO DE CLAVES:

- Cambio de Clave de acceso
- Cambio de Firma Electrónica
- Cambio de Tarjeta asociada



PERSONALIZACIÓN: Configurar su Oficina Móvil según sus preferencias de operaciones/Menús (Disponible para todos los dispositivos)



Operativa más relevante en CAJEROS AUTOMÁTICOS:

OPERATIVA CON LIBRETAS:

- Actualización (vista, Plazo, Fondos y Planes)
- Sacar dinero con Libreta
- Transferencias nacionales y Traspasos
- Pago de recibos
- Cambio de Número Personal (PIN)

OPERATIVA SIN SOPORTE:

- Ingresos en cuenta mediante tecleo de cuenta
- Pago de recibos en efectivo (sólo algunos terminales)
- Recogida de entradas (sólo con código de promoción)

OPERATIVA CON TARJETAS (Débito/Crédito):

SACAR DINERO

OPCIONES DE TELEFONÍA

- Recarga de teléfonos móviles
- Carga de tarjetas telefónicas (Orange)

MOVIMIENTOS Y SALDOS

- Consulta saldo y últimos movimientos
- Envío SMS a Móviles con últimos movimientos
- Petición e impresión de extracto

TRANSFERENCIAS

- Transferencias nacionales (sólo tarj. débito)
- Traspasos entre cuentas (sólo tarj. débito)
- Envíos de dinero (Remesas extranjero) (sólo tarj. débito)
- Traspasos a tarjeta de crédito

INGRESOS

- Depósitos de efectivo (sólo tarj. débito)
- Depósito de cheques/pagarés (sólo tarj. débito)

VENTA DE ENTRADAS

- Venta de entradas (cine/teatro/otros espectáculos)
- Recogida de entradas

OTRAS OPERACIONES:

PETICIONES:

- Petición de Extracto/ Saldo
- Petición de talonario
- Renta/IRPF (Borrador)

PAGO DE RECIBOS:

- Con Cargo a cuenta

SERVICIO MULTIACCESO:

- Cambio tarjeta asociada al servicio
- Cambio de número secreto
- Desbloqueo del servicio

PLANES DE PENSIONES (sólo tarj. débito):

- Aportaciones a Planes
- Consulta saldo y movimientos

FONDOS DE INVERSIÓN (sólo tarj. débito):

- Aportaciones y reembolsos
- Consulta saldo y movimientos

Operativa en AUTOSERVICIOS:

Ofrecen, además de la operativa habitual de los cajeros, servicios adicionales:

- **Ingresos en efectivo** con abono directo en cuenta
- **Pago recibos con códigos de barras** a través del lector lumínico (sin teclear ningún código).
- **Ingreso de cheques/pagarés**
- **Información fiscal/IRPF**
- **Pago recibos en efectivo** (sólo en algunos terminales)