



Gestió d'incidències de les targetes moneder.

1. En cap cas es pot facilitar el document “**Mesures excepcionals i recomanacions per garantir l'alimentació infantil en casos de vulnerabilitat social en relació al COVID-19**” a les famílies. És un document d'ús intern per les administracions pel que fa a operativa de la gestió d'aquestes targetes. Per tant, no s'ha de donar difusió en cap mitjà.
2. **MOLT IMPORTANT! En cas d'incidència en l'operativa d'aquestes targetes no s'ha de trucar al CECAT.**
3. En cas d'incidència en l'operativa cal que la persona interessada s'adreci directament al número de telèfon d'atenció al client de CaixaBank.

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

4. 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.
5. L'ús de les targetes és exclusivament per a compres **en qualsevol establiment d'alimentació amb terminal TPV.**
6. No cal cap operativa prèvia per activar la targeta. No tenen cap PIN associat.
7. 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.**
8. 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.
9. 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)