

CANALES DIGITALES

Canales digitales de Caja Arequipa:

- **APP Caja Arequipa Móvil.** Nuestra aplicación celular que permitirá la atención de consultas, transferencias y pagos de una manera fácil y segura.
- **Banca por Internet.** Página web que permitirá la atención de consultas, transferencias y pagos de una manera fácil y segura.

¿Qué transacciones puedo realizar por los canales digitales de Caja Arequipa?

Este servicio le facilitará realizar las siguientes operaciones:

1. Transferencias entre sus cuentas de ahorros.
2. Transferencias a cuentas de terceros.
3. Pago de cuotas de créditos.
4. Pago de servicios públicos, pensiones, recargas celulares.
5. Transferencias interbancarias y pagos de tarjeta de crédito.
6. Efectivo Móvil
7. Desembolso Digital
8. Apertura de cuentas de ahorro y plazo
9. Compra de SOAT
10. Consulta de saldos movimientos, entre otras transacciones.

¿Qué necesito para utilizar los canales digitales de Caja Arequipa?

- **APP Caja Arequipa Móvil.** Descarga nuestra aplicación celular desde el Google PlayStore, AppStore o el Huawei AppGallery.
- **Banca por Internet.** Ingresa a www.cajaarequipa.pe y busca la opción Banca por Internet.

¿Qué es la Clave digital?

Clave de 6 dígitos activada por cada cliente, y que permite la autorización de transacciones en canales digitales (aplicación celular y banca por internet)

¿Qué necesito para activar los canales digitales?

Activar tu clave digital de 6 dígitos, el proceso se realiza íntegramente en la banca por internet o aplicación, es necesario que cliente tenga una tarjeta activa, su clave de 4 dígitos (PIN) e ingrese la fecha de emisión de su DNI. De no tener DNI, proceso se inicia en la banca por internet o aplicación, y finaliza en nuestros cajeros.

¿Qué es la Clave token?

Es un segundo valor de autenticación de una transacción digital vía los canales digitales de Caja Arequipa. Puede ser enviada a cliente por medio de un mensaje de texto SMS, un correo electrónico, o un mensaje electrónico desde la misma aplicación (digital o push).

¿La Clave digital reemplaza a mi clave de 04 dígitos?

No la reemplaza, recuerda: La Clave de 04 dígitos servirá para realizar operaciones en nuestros canales presenciales: Ventanillas, POS, Cajeros Automáticos, Agentes Corresponsales de Caja Arequipa y otros Agentes asociados. La Clave Internet de 6 dígitos la usaras en nuestros canales digitales Banca por Internet y APP Caja Arequipa Móvil.

¿Qué diferencia existe entre la Clave digital y la Clave token?

La clave Digital de 06 dígitos es exclusiva para realizar operaciones en APP caja Arequipa Móvil y Banca por Internet. La Clave Token es una clave dinámica que se enviará para confirmar la ejecución de operaciones junto a la clave digital.

¿Qué hago si olvidé mi Clave de 06 dígitos?

Podrás generar una nueva en la misma aplicación, para eso se te solicitará ejecutar el proceso de activación de clave digital nuevamente.

Si mi clave se bloquea, ¿dónde debo solicitar el desbloqueo?

Debe dirigirse a cualquier de nuestras agencias, e indicar el problema. Se le solicitará los motivos del bloqueo y se procederá a activar su tarjeta sin costo alguno.

¿Cuál es el horario de atención de los canales digitales de Caja Arequipa?

De 7 am a 11 pm usted puede realizar todas las operaciones disponibles en los canales digitales de Caja Arequipa. A partir de las 11 pm y hasta las 7 am del día siguiente, ciertas operaciones no se encuentran disponibles debido a nuestros procesos internos de cierre.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

¿La Clave digital es segura?

Al crear tu Clave digital de 06 dígitos le das seguridad a tus cuentas.

¿Qué recomendaciones debo seguir al generar mi clave de internet?

Evita utilizar la fecha de tu cumpleaños o números consecutivos. Evita almacenar claves o información confidencial en tu celular.

¿Qué debo hacer si pierdo o me roban la tarjeta de débito?

Si pierdes o te roban tu tarjeta de débito, te recomendamos solicitar su bloqueo en nuestra red de agencias, llamar a la central telefónica (01) 5122030, o solicitar su bloqueo desde el APP o Banca por internet.

¿Qué debo hacer si pierdo o me roban mi celular?

Si pierdes o te roban tu celular, te recomendamos solicitar el bloqueo de tu tarjeta de débito en nuestra red de agencias, llamar a la central telefónica (01) 5122030, o solicitar su bloqueo desde el APP o Banca por internet.