

# PREGUNTAS FRECUENTES AHORROS

## 1. ¿Cómo puedo abrir una cuenta de ahorros y qué tasa de interés me pagan?

- En caso de Personal Natural se le solicitará: fotocopia de su documento de identidad.
- Si es Persona Jurídica se solicitarán: Testimonio, copia literal, vigencia de poderes, RUC y DNI del o de los representantes legales.

TIPO DE CUENTA	MONTO DE APERTURA
Ahorro Rentable	Depósito inicial mínimo de S/ 50 soles o US\$ 50 dólares, el cual puede ser depositado hasta 30 días después de la apertura.
Ahorro Flexible	Sin monto mínimo de depósito inicial
Ahorro Judicial	Sin monto mínimo de depósito inicial
Ahorro Caja Digital	Sin monto mínimo de depósito inicial
Cuenta Junior	Sin monto mínimo de depósito inicial
Cuenta Sueldo / CTS	Sin monto mínimo de depósito inicial
Depósito a Plazo Fijo	Monto de apertura desde S/. 200 soles o US\$ 200 dólares
Depósito a Plazo Fijo Edad de Oro	Monto de apertura desde S/ 80.000.00 soles a más, solo aplica en Moneda Nacional

En cuanto a las tasas de interés varían para los distintos productos que ofrece Caja Arequipa, según la moneda y montos depositados. Para mayor detalle, los tarifarios vigentes se encuentran publicados en todas nuestras agencias, en los archivadores "Material de Información al Usuario" y en la página WEB [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

## 2. ¿Mis depósitos están asegurados?

Caja Arequipa se encuentra asociada al Fondo de Seguro de Depósitos - FSD, y los depósitos están asegurados hasta por el importe que informa de manera trimestral por la SBS y que están publicados en nuestras Agencias. Dicho seguro no tiene costo para los depositantes. Ver condiciones y exclusiones de cobertura en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe)

## 3. ¿Es posible solicitar el envío de los movimientos efectuados en mi cuenta de ahorros durante el mes, por correo electrónico o al domicilio?

Sí. Caja Arequipa brinda la posibilidad de afiliarse al envío por correo electrónico el mismo que no tiene costo, llenando un formato de instrucción en nuestras oficinas de Caja Arequipa, también por el APP móvil y CAJA internet.

Así mismo puede afiliarse también al envío periódico en forma física, asumiendo el costo de envío, conforme el monto señalado en nuestro tarifario de comisiones vigente.

## 4. ¿Qué es una Tarjeta de Débito?

Es el instrumento físico o virtual de carácter personal, intransferible, numerada y con un circuito integrado o chip entregada al momento de la apertura al CLIENTE para que realice sus operaciones y/o consultas en Canales de Atención habilitados por LA CAJA, además, es utilizada en la compra de bienes y pago de servicios en establecimientos afiliados y autorizados, debitándose el monto de lo adquirido en las cuentas vinculadas que el cliente solicitó.

## 5. ¿Por cada cuenta de ahorros que mantenga se me va a otorgar una Tarjeta de Débito?

No; Los titulares de cuentas de ahorro Personas Naturales sólo recibirán una tarjeta de débito con chip, a la que podrán afiliar una o más cuentas de ahorro.

En el caso de Personas Jurídicas, solo podrán obtener una Tarjeta de Débito VISA con chip si cuenta con sólo un representante legal, en el caso que sea más de uno, sólo podrá tener una Tarjeta de Consulta.

## 6. ¿Qué debo hacer si olvido la clave secreta de mi tarjeta de débito VISA?

Si olvida su clave secreta, deberá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas con su DNI y tarjeta de débito Visa; solicitando un duplicado de tarjeta por olvido de clave secreta; el personal encargado procederá a anular la tarjeta actual y se le entregará una nueva.

En ese momento, deberá crear e ingresar su nueva clave secreta.

Asimismo, pagará una comisión por duplicado de tarjeta, la misma que figura en el tarifario de comisiones, así como en la página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

## 7. ¿Se puede realizar canje de cheques?

Sí, Caja Arequipa al ser miembro de la Cámara de Compensación Electrónica CCE, puede realizar canje de cheques.

### a. ¿En cuánto tiempo se valorizará mi cheque?

La fecha de valorización es a partir de las 5.00 p.m. al día siguiente útil. Cuando el día depositado es viernes o al día siguiente es feriado, la fecha de valorización cambia.

Depende también si el banco girador tiene representatividad en la ciudad o localidad donde se deposita el cheque, si no está valorización demorara de 3 a 4 días.

### b. ¿Cuánto me cobrarán de comisión por depósito de mi cheque?

Si es cheque de gerencia Caja Arequipa no cobra comisión, otros cheques depende de la plaza de emisión del valorado y la plaza de apertura de la cuenta donde se deposita.

### c. ¿Se puede adelantar la valorización del cheque, por ejemplo, para pagos de créditos?

El proceso de compensación es para todo el sistema financiero, entre entidades validan el importe, veracidad y firmantes del cheque para liberar los importes. No se puede adelantar una valorización.

d. El banco receptor del cheque validará que el beneficiario del cheque sea el mismo que el titular de la cuenta donde se deposita.

### **8. ¿Se puede realizar transferencias a una cuenta de Otra Entidad Financiera?**

Si, usted puede realizar transferencias interbancarias, lo que significa que puede transferir de su cuenta de Caja Arequipa a una cuenta en otra Entidad Financiera que sea miembro de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y viceversa, para lo cual debe contar con el Código de Cuenta Interbancario (CCI).

Los montos máximos a transferir son:

S/ 420,000.00 y US\$ 75,000.00 en transferencias diferidas y

S/ 30,000 U\$ 10,000 en transferencias inmediatas

### **9. ¿Qué es CCI?**

El Código de Cuenta Interbancario - CCI, es un código que identifica una cuenta en todo el sistema financiero en el Perú y sirve para realizar transferencias interbancarias.

Cada cuenta tiene asignado un CCI de 20 dígitos que la identifica en forma única y segura.

### **10. ¿Cómo puedo saber mi número de CCI?**

Puede apersonarse con su DNI a una de nuestras agencias a nivel nacional o utilizar el conversor ubicado en nuestra página WEB [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe) "código de cuenta interbancario", donde únicamente debe ingresar su número de cuenta y el sistema automáticamente le brindará su CCI; También puede verificarlo a través del APP móvil y CAJA internet. Así mismo el CCI aparece en sus voucher de operación realizada en ventanilla.

### **11. ¿Qué tipo de operaciones puedo realizar por internet?**

Contamos con el servicio Caja Arequipa Internet, que es nuestro canal de atención donde podrá realizar: operaciones como: Consulta de saldos, Transferencias a cuentas propias, de terceros e interbancarias, pago de créditos, pagos de servicios, pagos institucionales (pensiones) débitos automáticos y abrir cuentas de ahorro con total seguridad, desde la comodidad de su hogar u oficina, a través de internet sin necesidad de ir a nuestras oficinas.

### **12. ¿Puedo hacer compras por internet con mi tarjeta de débito Visa?**

Si, debe bajar y/o actualizar el App Caja Móvil, realizar la operación de pago previo ingreso del TOKEN de seguridad y Clave Digital.

### **13. ¿Dónde puedo retirar dinero de mi cuenta?**

Portando su DNI, tarjeta de débito y clave secreta, en cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional o en los siguientes canales de atención: red de Cajeros Automáticos propios, Cajeros automáticos de la red VISA, Agentes corresponsales de Caja Arequipa, Agentes Kasnet, Globalnet y Unicard.

### **14. ¿En qué otras formas puedo retirar el dinero de mi cuenta?**

Los retiros se pueden realizar en efectivo, mediante órdenes de pago y/o cheque de Gerencia.

### **15. ¿Qué necesito para realizar retiros de efectivo en el extranjero?**

Debe acercarse a cualquiera de nuestras agencias y solicitar por escrito o autorizando usted mismo a través del APP móvil se active dicha opción; la cuenta afiliada para dichas operaciones será su cuenta de ahorros principal (Fast Cash) y deberá operar en cajeros que permitan el uso de tarjetas VISA.

### **16. ¿Si realizo compras en establecimientos comerciales con mi tarjeta de Débito Visa tengo que pagar adicionalmente alguna comisión?**

No, las compras realizadas con la Tarjeta de Débito Visa en su totalidad se encuentran libres de costos para el cliente de Caja Arequipa.

### **17. ¿Qué pasa si una cuenta de ahorro**

**No tiene movimiento por más de 12 meses.**

Las cuentas de ahorros que no registren movimientos durante 12 meses, a excepción de cuentas para el cumplimiento de pensión alimenticia, DPF y CTS, se declararán como INACTIVAS, las mismas que continuarán generando intereses con las tasas vigentes a favor del cliente, y comisiones y gastos a favor de la Caja. En la oportunidad que se presente el titular o su representante; en el caso de personas jurídicas, a efectuar una operación, o se presente una orden de pago, estas cuentas serán activadas. No se considera como operación la solicitud de información o de extracto de cuentas.

**No tiene saldo por el lapso de 06 meses.**

Las cuentas que durante 06 meses consecutivos no tengan saldo se cancelarán automáticamente. Comunicándose mediante Comunicación Indirecta dentro de los 15 días siguientes.

### **18. ¿Qué ocurre con las cuentas de ahorro que permanecen inactivas durante 10 años?**

Los fondos de las cuentas que permanezcan inactivas durante un periodo de 10 años, pasarán a formar parte del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) conforme al artículo 182 de la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702.

### **19. ¿Qué sucede si cancelo anticipadamente mi Plazo Fijo?**

De producirse la cancelación anticipada del depósito a plazo fijo, se pagará la tasa que corresponde al periodo de permanencia (tiempo efectivo de depósito) inmediato anterior al que se ubique; la tasa se calculará tomando la menor entre el tarifario que estuvo vigente al momento de apertura del depósito o última renovación y el tarifario actual; si la cancelación anticipada se realiza entre los 31 días y antes de los 89 días, se reconocerá la tasa más baja correspondiente a cuentas de ahorros conforme al tarifario vigente a la fecha de cancelación, si la cancelación anticipada se realiza antes de los 30 días calendario, no se reconocerá rendimiento.

Al realizar la cancelación anticipada de su plazo fijo, esta generará una variación en el cálculo de intereses de acuerdo al periodo de permanencia, al tarifario vigente y a las condiciones descritas en el párrafo anterior.

### **20. ¿Qué significa la capitalización de intereses en un plazo fijo?**

Capitalización de intereses significa adicionar los intereses ganados al capital invertido.

De esta forma, estos también generan intereses.

### **21. ¿Qué es la Cartilla Informativa?**

Es un anexo del Contrato de Depósitos, el cual muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resumen algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa, que sean relevantes para ambas partes.

## 22. ¿Cómo hago para actualizar mis datos personales?

Actualmente toda actualización de datos se realiza en forma personal en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

## 23. ¿Qué debo hacer para cancelar mi cuenta de ahorros?

La cancelación de las cuentas de depósito bajo cualquier modalidad se efectúa a solicitud del titular, de sus representantes legales o a través de terceros autorizados notarialmente, en cualquiera de nuestras agencias, previa identificación y presentación de su documento de identidad. Si la cuenta fue abierta a través del APP móvil o CAJA internet también podrá realizar la cancelación por esos mismos canales.

## 24. ¿Cuando mis órdenes de pago son rechazadas o rebotadas?

Debes tener en consideración que la cuenta de Órdenes de Pago es una cuenta de ahorros que NO admite sobregiros, por consiguiente, no debes emitir Ordenes de Pago de tu talonario por importes mayores al saldo que registras en tu cuenta. También debes verificar a detalle el llenado correcto de: fecha de emisión, nombres y apellidos del beneficiario, importe tanto en números y letras a retirar de tu cuenta, firma y sello (si corresponde) igual al registrado al momento de la apertura de la cuenta.

## 25. ¿Qué sucede si emito órdenes de pago sin fondo o saldo insuficiente en cuenta?

No puede emitir órdenes de pago sin fondos, si dentro de un rango de 06 meses (contando desde la primera orden de pago rechazada) emite 10 órdenes de pago con estas condiciones (sin fondo o saldo insuficiente en tu cuenta); su cuenta será cancelada totalmente (previa comunicación directa), quedando inhabilitado a poder abrir una cuenta similar; así también, su nombre o el de su empresa será informado a la SBS por la inadecuada administración de la misma.

## 26. ¿Qué es una "Cuenta para retiros rápidos o compras"?

Es la cuenta que el cliente autoriza para el débito de operaciones de compras en POS, comercios electrónicos, páginas web o aplicaciones, así como retiros en la RED de cajeros Visa y Retiros rápidos en los cajeros automáticos de Caja Arequipa.

## 27. ¿Cuál es el criterio para asignar una cuenta como "Cuenta para retiros rápidos o compras"?

Es a solicitud del cliente y autorización del mismo. Esto se encuentra especificado en el formato de Asignación de TDV.

## 28. ¿Cómo puedo modificar o elegir otra cuenta como "Cuenta para retiros rápidos o compras" de entre las que pueda tener?

Puede apersonarse a cualquier agencia y solicitar la modificación. Aún esta funcionalidad de cambio de "cuenta para retiros rápidos o compras" no está disponible en canales alternos de atención.

## 29. ¿Qué pasa si cancelo una cuenta y era la "Cuenta para retiros rápidos o compras" y yo no sabía?

Si la cancelación se realiza en agencia, nuestro personal siempre solicitará al cliente elegir una nueva cuenta de las que queden vigentes, antes de realizar la cancelación.

## 30. ¿Cuándo se bloquea mi tarjeta de débito VISA?

- La tarjeta de débito se bloquea al tercer (3) ingreso incorrecto seguido de la clave secreta.
- El bloqueo también se producirá con la condición antes determinada (3 ingresos incorrectos), indistintamente del tiempo que pase entre uno y otro intento o el canal usado.
- El contador de intentos fallidos se reinicia al momento de poner la clave correcta.

## 31. ¿Qué tipo de bloqueo puede tener mi tarjeta de débito VISA?

- **Por ingreso de clave incorrecta:**
  - o Canal físico: Cliente se equivocó usando su tarjeta en ATM, POS, AGENCIA, el bloqueo será de manera TOTAL, teniendo como única alternativa de solución el reemplazo del plástico previo pago de la comisión correspondiente en agencia.
  - o Canal digital: Cliente se equivocó al entrar la clave en el APP y Banca por Internet, el bloqueo será de manera TEMPORAL, debiendo solicitar el desbloqueo de la misma de manera gratuita en agencia, manteniendo la misma tarjeta.
- **Por seguridad cuando la CAJA:**
  - o Detecte la realización de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo de EL CLIENTE.
  - o Identifique patrones de fraude u operaciones inusuales.
- **A Solicitud del cliente.**
- **Por vencimiento del plástico. Entregándose una nueva de manera gratuita en agencia.**