

PREGUNTAS FRECUENTES

¡Hola! Bienvenido a nuestra sección de preguntas frecuentes, la cual te ayudará a resolver tus principales dudas durante el Estado de Emergencia actual.

SOBRE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

1. ¿Qué canales digitales tienen a disposición?

Puedes usar nuestra app Caja Arequipa Móvil o ingresar a nuestra web a Banca por internet.

- Descarga el App desde Play Store o App Store.
- Ingresa a la Banca por Internet desde nuestra página web www.cajaarequipa.pe

2. Si uso los canales digitales, ¿me cobran comisión?

No cobramos comisión por las transacciones que se realicen en nuestros canales digitales como la App Caja Móvil y nuestra banca por internet, con excepción de las transferencias interbancarias.

3. ¿Dónde puedo realizar mis retiros?

Puedes hacerlo en:

- Agentes corresponsales propios
- Red de cajeros automáticos propios
- Agencias de Caja Arequipa
- Agentes Kasnet (*)
- Red de cajeros automáticos Globalnet (*)
- Red de cajeros Unicard (esta red incluye a BanBif, Banco Falabella, Caja Cusco, Caja Piura, Banco del Comercio, entre otras entidades)

4. ¿Dónde puedo realizar mis depósitos y pagos de crédito?

Puedes realizar depósitos y pago de cuotas de crédito en:

- Red de agencias Caja Arequipa
- Agentes Caja Arequipa
- Agentes Kasnet

Además cuentas con estos canales para pago de cuotas de créditos:

- Bancos: Scotiabank, Interbank, BCP, Banco de la Nación, Banco Continental y BanBif (agencias, agentes corresponsales y canales digitales).

Recordarte que la atención en dichos canales depende del horario de atención establecido.

Nota: Para pago de cuotas de crédito en un agente de Caja Arequipa y agente Kasnet solo necesitas el número de DNI del cliente.

Para pago en otros bancos y agentes necesita los últimos 9 dígitos del número de crédito (este lo encuentra en su cronograma de pagos y también puede consultarlo en Caja Móvil).

Canales para el pago de cuotas

TRANSACCIÓN / CANAL	AGENCIA CAJA AREQUIPA	AGENTE CAJA AREQUIPA	ATM AREQUIPA	APP CAJA AREQUIPA MÓVIL Y WEB	KASNET *	BANBIF	INTERBANK	SCOTIABANK	BANCO DE LA NACIÓN
Código para realizar el pago	DNI/Código de Crédito	DNI	Código de crédito	Código de crédito	DNI	Últimos 9 dígitos del crédito	Últimos 9 dígitos del crédito	Últimos 9 dígitos del crédito	Indicar Modulo y Últimos 12 dígitos del crédito
Pago de última cuota de crédito	SI	SI	SI	SI	SI	SI: Canales: APP Celular, Agente, Agencias	SI: Canales: APP Celular, Agente, Agencias	SI: Canales: APP Celular, Agente, Agencias	SI: Canales: APP Celular, Agente, Agencias
Monto cuota de crédito	Sin Límite	Hasta S/ 2,000 <small>De acuerdo a disponibilidad de Agente</small>	Sin Límite (carga en cuenta)	Sin Límite (carga en cuenta)	Hasta S/ 1000 <small>De acuerdo a disponibilidad de Agente</small>	Sin Límites en Agencias	Sin Límites en Agencias	Sin Límites en Agencias	Sin Límites en Agencias
Comisión por uso de canal	NO	NO	NO	NO	SI Revisar Tarifario	SI Revisar Tarifario	SI Revisar Tarifario	SI Revisar Tarifario	SI Revisar Tarifario
Pago cuota de crédito refinanciado, reprogramado, prendario, en cobranza judicial	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pago crédito paralelo y línea de crédito	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pago parcial (a cuenta) de cuota	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Pago anticipado (amortización con monto mayor a 2 cuotas)	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pago adelantado	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cancelación anticipada del crédito (total deuda)	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Pago de créditos en dólares	SI	NO	SI, carga en cuenta	SI, carga en cuenta	NO	SI	SI	SI	SI
Actualización de pagos en el sistema de Caja Arequipa	En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	2do. Día útil, respetando la fecha de pago.			

SOBRE NUESTROS CANALES DE SOPORTE PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE CLIENTES

- Inbox de facebook:

Lunes a viernes de 08:30h a 18:30h

- servicioalcliente@cajaarequipa.pe

Lunes a viernes de 08:30h a 18:30h

- Central telefónica 054 - 380670

Lunes a viernes de 08:30h a 18:30h y sábados de 09:00h a 13:00h

SOBRE REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS

5. Quiero reprogramar mi crédito

Caja Arequipa tiene implementado un tratamiento especial para clientes con dificultades temporales para el pago de créditos, en el marco de la declaratoria de estado de emergencia, pudiendo registrar su solicitud en nuestra página web www.cajaarequipa.pe (el siguiente enlace web: <https://productos.cajaarequipa.pe/>).

Si tienes alguna duda o consulta, comunícate con tu analista de créditos.

6. ¿Cómo puedo contactar a mi Analista de Crédito?

Puedes encontrar el nombre y celular de tu analista en el voucher de pago de cuota de crédito realizado en agencia. Si no lo tienes, contáctanos por los canales de atención al cliente para poder brindártelo.

SOBRE LA CUENTA CTS

7. No tengo la tarjeta de débito, ¿cómo puedo disponer de mi CTS?

Debes ir a una Agencia a tramitar tu tarjeta/duplicado de tu tarjeta para que puedas disponer de tu CTS por cualquiera de nuestros canales.

8. ¿En qué canales puedo retirar mi CTS?

En todos los canales habilitados por Caja Arequipa:

Agencias, red de ATM propios, agentes propios, cajeros GlobalNet, cajeros Red Unicard, y canales virtuales (aplicativo y banca por internet).

9. Estoy en una ciudad donde no hay agencia de Caja Arequipa, ¿cómo puedo retirar mi disponible?

Si tienes tu tarjeta de Caja Arequipa activa, puedes retirar desde un cajero Globalnet y Unicard, o realizar una transferencia desde nuestros canales digitales.

10. Me acogí a suspensión perfecta en mi trabajo, ¿cómo hago para retirar mi CTS?

Tenemos estas dos opciones a su disposición:

a) En forma presencial

Puedes acercarte a una de nuestras agencias llevando tu DNI y el documento expedido por tu empleador que tenga los siguientes datos:

- RUC, razón social y de preferencia información de la persona de contacto
- Remuneración bruta mensual
- Fecha de inicio y periodo de suspensión

Esta información será validada en la plataforma que el Ministerio de Trabajo pondrá a disposición de las entidades financieras.

b) En forma virtual (no presencial)

Puedes enviar tu solicitud al correo suspensionperfecta@cajaarequipa.pe adjuntando:

- Tu DNI por ambos lados
- Documento expedido por su empleador que tenga los siguientes datos:
 - RUC, razón social y de preferencia información de la persona de contacto
 - Remuneración bruta mensual
 - Fecha de inicio y periodo de suspensión

Esta información será validada en la plataforma que el Ministerio de Trabajo pondrá a disposición de las entidades financieras y le comunicaremos la habilitación del disponible en su cuenta CTS.

SOBRE LA TARJETA DE DÉBITO

11. El cajero automático retuvo mi tarjeta de Caja Arequipa, ¿cómo la recupero?

Lamentablemente no puede recuperarla, le recomendamos bloquear la tarjeta llamando al número (01) 512 2030 y solicitar una nueva tarjeta y clave en cualquiera de nuestras agencias, en forma presencial y con su DNI. La nueva tarjeta tiene un costo.

Dentro de las causas de retención de tarjetas en cajeros tenemos:
Ingreso de una clave errada, la tarjeta esté vencida o cuando presente algún tipo de bloqueo.

12. Me olvidé mi clave, ¿cómo la recupero?

Lamentablemente no puede recuperarla, le recomendamos bloquear la tarjeta llamando al número (01) 512 2030 y solicitar una nueva tarjeta y clave en cualquiera de nuestras agencias, en forma presencial y con su DNI.

13. Perdí mi tarjeta, me robaron mi tarjeta, quiero bloquear mi tarjeta

Puedes bloquear tu tarjeta llamando al número (01) 512 2030, desde el aplicativo Caja Móvil, nuestra banca por internet o en forma presencial identificándote con tu DNI en cualquier agencia.

Para obtener una nueva tarjeta debes apersonarte a una agencia con tu DNI.

Nota 1: El costo de una nueva tarjeta es de S/ 15.00

Nota2: Para solicitar el duplicado de una tarjeta de cuenta junior debe solicitarla el tutor que abrió la cuenta.

14. Mi tarjeta caducó/venció y quiero usarla, ¿qué debo hacer?

Debes acercarte a una agencia con tu DNI para que te den una nueva tarjeta y clave, sin ningún costo.

SOBRE CUENTAS DE AHORROS

15. Abrir una cuenta digital ¿tiene costo?

No tiene ningún costo, la puede abrir desde el aplicativo o nuestra banca por internet, si ya tiene una tarjeta de débito activa de Caja, se afilia automáticamente a tu nueva cuenta. Si no tiene tarjeta de débito de Caja Arequipa, debe acercarse a una agencia para recogerla. Puede consultar la información de este tipo de cuenta ingresando a: <https://www.cajaarequipa.pe/personas/ahorros/ahorro-caja-digital/>

16. Necesito el CCI de mi cuenta para que me hagan una transferencia

Puedes ingresar a la herramienta de autogestión que está ubicada en nuestra página web www.cajaarequipa.pe digitas tu número de su cuenta y obtendrás el CCI automáticamente. También puedes consultarlo desde tu aplicativo Caja Móvil o nuestra banca por internet.

17. Abrí mi cuenta digital pero no sé si ya se hizo, ¿dónde puedo verificar?

Al abrir su cuenta digital ha llegado al correo electrónico que registró la información de su cuenta, su contrato y cartilla de información. Para hacer movimientos y consultas en nuestros canales, debe acercarse a una de nuestras agencias a recoger su tarjeta de débito.

USO DE CANALES DIGITALES - SEGURIDAD

18. ¿Usar los canales digitales de Caja Arequipa es seguro?

Te recomendamos observar y cumplir las siguientes recomendaciones para que el uso de los canales digitales sea seguro:

- Recuerda que el sitio web oficial de Caja Arequipa es: <https://www.cajaarequipa.pe/>. Para asegurarte que efectivamente estés en nuestro sitio oficial, encuentra un candado en la barra del navegador donde ingresaste la dirección web.
- No des información de tus cuentas, tarjetas o token digital por correo o SMS. Tampoco actualices tus datos o desbloques tus cuentas por esos medios.
- Nunca te llamaremos para que nos brindes información confidencial.
- Evita entrar a enlaces, abrir documentos y/o descargar archivos o aplicaciones sobre el COVID-19 que no corresponden a fuentes oficiales.

MEDIDAS DE SEGURIDAD COVID19

19. ¿Qué medidas de seguridad han tomado para prevenir el COVID19?

En Caja Arequipa hemos implementado medidas de seguridad estrictas para nuestros colaboradores y para nuestros clientes. Si quieres conocerlas puedes ingresar a nuestra página web.