

# Recomendaciones de seguridad

para clientes y usuarios de tarjetas



## Cargos indebidos y operaciones no reconocidas

1. Si no reconoces alguna operación o cobro en tus cuentas, podrás registrar tu reclamo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o en nuestro libro de reclamaciones virtual (publicado en nuestra página web) disponible las 24 horas del día.

## Evita robos y estafas

1. Caja Arequipa no solicitará por medios físicos, telefónicos o medios digitales (SMS o correo electrónico) el número de tu tarjeta o clave secreta.
2. Tampoco solicitaremos que devuelvas o entregues tus tarjetas a un tercero.

## Página Web de Caja Arequipa

1. Evita el acceso a Operaciones desde computadoras de uso público, o a través de conexiones a internet de uso público.
2. Evita acceder a nuestra web desde links o buscadores comerciales. Ingresa a nuestra página web: [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)
3. Instala o mantén actualizado un programa antivirus.
4. Revisa los términos y condiciones de los programas que descargues. Podrías estar aceptando recibir correos infectados con virus.
5. Recuerda cerrar tu sesión luego de navegar en nuestra página web.

## App Caja Móvil

1. Descarga nuestra aplicación desde el AppStore o PlayStore, no sigas enlaces que te lleven a la descarga.
2. Siempre mantén actualizado tu aplicativo y sistema operativo.
3. Ten cuidado con otras aplicaciones que descargues en tu aplicativo, pueden ser de dudosa procedencia.
4. Es mejor usar tu plan de datos móviles y no colgarte de redes WiFi públicas o compartidas.
5. No prestes tu dispositivo a terceros.
6. Revisa tu saldo y movimientos periódicamente.
7. Configure la seguridad de su celular creando un código para acceder a este; active el reposo automático cuando se encuentre inactivo.
8. Utilice aplicaciones que le ayuden a fortalecer la seguridad de su celular.
9. Cierra tu sesión en la Aplicación Caja Arequipa Móvil una vez termines de utilizar aplicación.

## Compras por internet o en aplicaciones celulares

1. Activa la opción "Compras por Internet" desde tu Aplicación Caja Arequipa Móvil o Página web sólo cuando vayas a ejecutar una compra, caso contrario desactívala para mayor seguridad.
2. Realiza transacciones en páginas web confiables. Fíjate si cuentan con SSL (Secure Socket Layer), sistema que garantiza que cualquier dato que ingreses se mantenga en privado.
3. En el caso de aplicaciones, verifica los comentarios o referencias de aplicación en el AppStore o PlayStore.
4. No utilices cualquier equipo; emplea computadoras, tablets o celulares propios o de confianza.
5. Utiliza exploradores seguros y trata de descargar programas firewall o antivirus que bloqueen el ingreso de cualquier virus o software malicioso.



## Recomendaciones al utilizar sus tarjetas

1. Al recibir tu tarjeta incluye tu firma en la parte posterior, para evitar suplantaciones y así reconocerla de forma rápida.
2. Verificar la fecha de vencimiento de la tarjeta para realizar compras o retiros sin inconvenientes.
3. Revisa tus movimientos de manera frecuente, mediante nuestra página web o nuestra Aplicación Caja Arequipa Móvil.
4. Si tu tarjeta se encuentra vencida, destrúyela para evitar confusiones.
5. Siempre guarda tu tarjeta en un lugar seguro.
6. Memoriza tu clave secreta; evita anotarla, copiarla, o comunicarla a terceros.
7. Cuando deseches documentos que contengan el número de tarjeta y/o clave secreta, destrúyelos previamente.
8. Cambia con frecuencia tu clave secreta.
9. Trata de no usar la misma clave para todas tus tarjetas.

## Límites diarios de retiro y transferencia

1. Puede modificar el límite diario de retiros, compras o transferencias solicitándolo en nuestras agencias, o a través de nuestra Aplicación Caja Arequipa Móvil y Página web.

## Uso de tarjeta fuera del país

1. Si deseas utilizar tu tarjeta en el extranjero, deberás solicitar que se habilite esta opción en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o a través de la opción "Configuración de Tarjeta" de nuestra Aplicación Caja Arequipa Móvil y Web, caso contrario deshabilítala para mayor seguridad.

## Operaciones en agencias de Caja Arequipa

1. No entregues dinero o tu tarjeta a nadie que le ofrezca alguna atención fuera de ventanilla y que no esté identificado.
2. Siempre revisa y cuenta tu dinero antes de retirarse de la ventanilla de atención.
3. Si vas a efectuar uno o más pagos, lleva el dinero preparado.
4. Evita contar o preparar el dinero en la ventanilla o en la misma Agencia.
5. Consulta acerca de los productos, servicios financieros y alternativas que ofrecemos para el traslado o envío de efectivo. No te expongas a ser asaltado.

## Operaciones en cajeros automáticos

1. Verifica que la ranura donde se introduce la tarjeta no cuente con ningún material extraño.
2. No aceptes ayuda de terceros y no permitas que nadie se acerque si aún no has terminado tus transacciones.
3. Cubre el teclado al momento de digitar tu clave secreta.
4. Si debes retirarte del cajero antes de terminar una operación, anúlala digitando la tecla "CANCELAR".
5. Al terminar la operación en un Cajero automático, verifica la información de comprobante, el dinero y su tarjeta.
6. Si tu tarjeta fuera retenida, comunícate inmediatamente a las líneas de Caja Arequipa. No aceptes ayuda de extraños.

## Operaciones en establecimientos comerciales

1. En puntos de venta, cajas de supermercados o establecimientos mantén a la vista tu tarjeta.
2. Siempre cubre el teclado al momento de digitar tu clave para autorizar una transacción.
3. En algunos comercios (como supermercados, comida rápida y otros) no será necesario ingresar tu clave por compras menores a S/80.00.

## Extravío, retención o sustracción de la tarjeta de débito, información o consultas

1. Podrás bloquear tu Tarjeta de Débito a través de las siguientes opciones:
  - Perú: 01-512-2030
  - USA y Canadá: 01(800) 396-9665
  - Otros Países: 001-303-967-1058
  - Durante un viaje en el extranjero, recomendamos tener a la mano estos números telefónicos.
2. A través de nuestra Aplicación Caja Arequipa Móvil o Página Web.
3. Personalmente, en cualquiera de nuestras Agencias.

### NOTA:

Los límites máximos no afectan los consumos vía establecimientos afiliados a Red VISA. Los límites se aplican a las operaciones en Moneda Extranjera al tipo de cambio compra vigente el día de la operación. El horario para los límites establecidos, corresponde al día y zona horaria de Perú.