

PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DIGITALES

1. ¿Cuáles son los canales digitales de Caja Arequipa?

En Caja Arequipa tenemos los siguientes canales digitales:

- **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.** A través de nuestra banca por internet ubicada en la página web que permitirá la atención de consultas, transferencias y pagos de una manera fácil y segura.

Puedes escoger entre estos perfiles de afiliación:

Perfil de consultas: Podrás realizar las siguientes consultas:

1. Consultas de sus cuentas de ahorros.
2. Consultas de sus cuotas de créditos.

Perfil de operaciones: Podrás realizar las siguientes operaciones:

1. Operaciones financieras
2. Configuración (tarjeta/limites)
3. Afiliaciones (Plin/Transferencia a contactos)

2. ¿Qué operaciones puedo realizar por los canales digitales de Caja Arequipa?

Puedes realizar las siguientes operaciones:

- Transferencias entre sus cuentas de ahorros.
- Transferencias a cuentas de terceros.
- Pago de cuotas de créditos.
- Pago de servicios públicos, pensiones, recargas celulares.
- Transferencias interbancarias inmediatas y diferidas
- Pagos de tarjeta de crédito.
- Envío de Efectivo Móvil
- Desembolso Digital
- Apertura de cuentas de ahorro y plazo (fijo/creciente)
- Compra de Seguros
- Plinea/Yapea
- Transferencia a contacto
- Pago con QR
- Tipo de cambio
- Consulta de saldos, EECC, entre otras transacciones.

3. ¿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.

4. ¿Qué es la Clave digital?

Es la clave de 6 dígitos creada por cada cliente, y que permite la autorización de transacciones en canales digitales (aplicación celular y banca por internet).

5. ¿Qué necesito para usar los canales digitales?

Activar tu clave digital de 6 dígitos, el proceso se realiza íntegramente en la banca por internet o App Caja Arequipa Móvil, es necesario que tengas una tarjeta activa, su clave de 4 dígitos (PIN) e ingreses la fecha de emisión de su DNI. Para los usuarios que tengan otro tipo de documento diferente al DNI, el proceso también inicia en la banca por internet o aplicación, y finaliza en nuestros cajeros automáticos.

6. ¿Qué es la Clave Token?

Es un segundo valor de autenticación que permite confirmar una transacción digital en los canales digitales de Caja Arequipa. Puede ser enviada a cliente por medio de un mensaje de texto SMS o una notificación push.

7. ¿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 usarás en nuestros canales digitales Banca por Internet y APP Caja Arequipa Móvil.

8. ¿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. Ambas claves te sirven para validar tus operaciones digitales.

9. ¿Qué hago si olvidé mi Clave de 06 dígitos?

Podrás generar una nueva clave en la misma aplicación, desde la opción olvide mi clave y continuar el flujo de cambio de clave.

10. Si ingreso erróneamente mi clave Digital y se bloquea mi tarjeta, ¿dónde debo solicitar el desbloqueo?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras agencias y solicitar el desbloqueo de tu tarjeta, no olvides identificarte con tu documento de identidad.

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

Desde las 8 am a 11 pm puedes realizar todas las operaciones disponibles en los canales digitales de Caja Arequipa. Entre las 11 pm y 8 am del día siguiente, ciertas operaciones (transferencias interbancarias, pagos institucionales y de servicios) no se encuentran disponibles debido a nuestros procesos internos de cierre.

12. ¿La clave digital es segura?

Si, el cliente crea su propia clave digital de 6 dígitos lo que le da seguridad a sus cuentas.

13. ¿Qué recomendaciones debo seguir al generar mi clave digital?

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

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

Si pierdes o te roban tu tarjeta de débito, te recomendamos solicitar inmediatamente su bloqueo llamando a la central de bloqueo de tarjetas al (01) 5122030, solicitar su bloqueo desde el APP o Banca por internet o en forma presencial en cualquier agencia.

15. ¿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 inmediatamente su bloqueo llamando a la central de bloqueo de tarjetas al (01) 5122030, solicitar su bloqueo desde el APP o Banca por internet o en forma presencial en cualquier agencia. Por último, contacta con tu operador, bloquea tu línea y tu equipo móvil.

16. ¿Cómo puedo desafiliarme de los canales digitales de Caja Arequipa?

Solicita la desafiliación en cualquiera de nuestras agencias.