

## 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](http://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.