

Recomendaciones de seguridad para clientes y usuarios de tarjetas



Recomendaciones al utilizar sus tarjetas

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



Límites diarios de retiro y transferencia

- 1 Puedes modificar el límite diario de retiros, compras o transferencias solicitándolo en nuestras agencias, o a través de nuestra Aplicación Caja Arequipa Móvil y Banca por internet. *



Uso de tarjeta fuera del país

- 1 Si deseas utilizar tu tarjeta en el extranjero, deberás solicitar que se habilite esta opción "Configuración de tarjeta" de nuestra aplicación Caja Arequipa Móvil y Banca por internet. Cuando la dejes de utilizar en el extranjero, te recomendamos deshabilitar esta opción para mayor seguridad.
- 2 Finalmente activa tu opción "cliente viajero" llamando al 0800 20 222 o escribiendo al buzón servicioalcliente@cajaarequipa.pe comunicando el país y fechas (inicio/fin) de viaje.



Operaciones en agencias de Caja Arequipa

- 1 No entregues dinero o tu tarjeta a nadie que te 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.



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 Si tu tarjeta fue retenida, comunícate al (01) 512-2030 para solicitar su bloqueo.



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/150.00



Banca por Internet 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. Te recomendamos digites directamente la dirección de nuestra página web en tu buscador: 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 Configura la seguridad de su celular creando un código para acceder a este; active el reposo automático cuando se encuentre inactivo.
- 8 Utiliza 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, tables 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.



Evita robos y estafas

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



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, llamando al 0-800-20222 (de lunes a viernes de 8.30hs y sábados de 9.00hs a 18hs) o en nuestro libro de reclamaciones virtual (publicado en nuestra página web) disponible las 24 horas del día.



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

- 1 Podrás bloquear tu Tarjeta de Débito llamando a los siguientes números, los que están disponibles las 24 horas del día:
-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 Banca por internet.
- 3 Personalmente, en cualquiera de nuestras Agencias



* NOTA:

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