

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.** En nuestra aplicación celular puedes realizar consultas de tus cuentas, transferencias y pagos de manera fácil y segura.
- **Banca por Internet.** A través de nuestra banca por internet, ubicada en web oficial de Caja Arequipa, puedes realizar consultas de tus cuentas, transferencias y pagos de manera fácil y segura.

Puedes escoger entre estos perfiles de afiliación:

Perfil de consultas: Puedes realizar lo siguiente:

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

Perfil de operaciones: Puedes realizar lo siguiente:

1. Operaciones financieras
2. Configuración (tarjeta/límites)
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 tus cuentas de ahorro.
- Transferencias a cuentas de terceros.
- Pago de cuotas de créditos.
- Amortización de cuotas de créditos
- Pago de servicios públicos, pensiones, recarga celulares.
- Transferencias interbancarias inmediatas y diferidas.
- Pago de tarjeta de crédito.
- Envío de efectivo móvil.
- Desembolso digital
- Apertura de cuentas de ahorro y plazo fijo.
- Compra de seguros.
- Plinea/Yapea.
- Transferencias a contacto.
- Pago con QR.
- Tipo de cambio.
- Consulta de saldos, EECC, entre otras transacciones.
- Transferencias al exterior

3. ¿Qué necesito para utilizar los canales digitales de Caja Arequipa?

- APP Caja Arequipa Móvil. Descarga nuestra aplicación celular desde el Google PlayStore o AppStore.
- 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, tu clave de 4 dígitos (PIN) e ingreses la fecha de emisión de tu DNI. Para los usuarios que tengan un documento diferente al DNI, el proceso 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 sirve para realizar operaciones en nuestros canales presenciales: Agencia, POS, cajeros automáticos, agentes corresponsales de Caja Arequipa y otros agentes asociados. La clave digital de 6 dígitos la usas para ingresar y validar tus operaciones 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 nuestra APP Caja Arequipa Móvil y la banca por internet. La clave token es una clave dinámica que se enviará para confirmar la ejecución de operaciones junto con la clave digital.

Ambas claves te sirven para validar tus operaciones digitales.

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

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

10. Si ingreso en forma errada 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 nuestros canales digitales de Caja Arequipa. Entre las 11 pm y 8 am del día siguiente, ciertas operaciones (transferencias interbancarias, pagos institucionales y servicios) no se encuentran disponibles debido a nuestros procesos internos de cierre.

12. ¿La clave digital es segura?

Sí, 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, solicita inmediatamente su bloqueo llamando a la central de bloqueo de tarjetas (01) 512 2030, 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 roban tu celular, solicita inmediatamente el bloqueo de tu tarjeta llamando a la central de bloqueo de tarjetas (01) 512 2030, 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, identificándote con tu documento de identidad