

## PREGUNTAS FRECUENTES PRODUCTOS PASIVOS

### 1. ¿Qué cuentas de ahorro puedo tener en Caja Arequipa?

TIPO DE CUENTA AHORRO	DESCRIPCIÓN	MONTO DE APERTURA
Ahorro Rentable	Cuenta de ahorros de libre disponibilidad, con tarifario de tasas de interés por rangos. a mayor monto mayor tasa. Debe mantener un saldo promedio mínimo de S/ 100	Depósito inicial mínimo de S/ 50 soles o US\$ 50 dólares. Después de 30 días de la apertura sin depósito, la cuenta se cancela automáticamente.
Ahorro Flexible	Cuenta de ahorros que permite realizar retiros por medio de la emisión de órdenes de pago a favor de un tercero sin necesidad de efectivo o brindar algún tipo de poder. La vigencia de una orden de pago es de 30 días desde la fecha de emisión, no es endosable y no permite sobregiro. Debe mantener un saldo promedio mínimo de S/ 100	
Caja Digital	Cuenta de ahorros que se apertura a través de la página web, el aplicativo móvil de Caja Arequipa o Banca por Internet de caja Arequipa. También se puede abrir en agencia en caso el cliente no utilice canales digitales. No cobra mantenimiento de cuenta.	Sin monto mínimo de depósito inicial. Después de 30 días de la apertura sin depósito, la cuenta se cancela automáticamente.
Cuenta Junior	Cuenta de ahorros abierta por el padre o tutor, para menores de edad de 0 a 17 años.	
Cuenta Sueldo	Cuenta ahorro que permite depositar al empleador la remuneración mensual de sus colaboradores. Este tipo de cuenta puede ser abierta por el empleador a favor de su colaborador, y también por el colaborador.	Sin monto mínimo de depósito inicial. El 1er. abono lo realiza el empleador. Después de 30 días de la apertura sin depósito, la cuenta se cancela automáticamente.
CTS	Compensación por Tiempo de Servicios, Cuenta ahorro que permite depositar únicamente al empleador los beneficios que por ley tienen sus colaboradores. Este tipo de cuenta puede ser abierta por el empleador a favor de su colaborador, y también por el colaborador, sólo recibe depósitos de su empleador, 02 veces al año en mayo y noviembre.	Sin monto mínimo de depósito inicial. Después de 180 días de la apertura sin depósito, la cuenta se cancela automáticamente.

### 2. ¿Qué cuentas a plazo fijo puedo tener en Caja Arequipa?

TIPO DE CUENTA AHORRO	DESCRIPCIÓN	MONTO DE APERTURA
Depósito a Plazo Fijo	Cuenta de depósito a plazo que se apertura con un monto de capital y por un tiempo determinado (tiempo mínimo de contrato 31 días y tiempo máximo 1080 días a más). La tasa va de acuerdo al monto y al tiempo contratado.	Monto de apertura desde S/. 200 soles o US\$ 200 dólares
Depósito a Plazo Fijo "Creciente"	Cuenta de depósito a plazo que te permite incrementar el capital cuando quieras, y disponer de hasta el 30% del capital de apertura o renovación manteniendo la tasa de interés que corresponda según el monto y el tiempo contratado.	Importe mínimo de apertura es desde S/ 1,000 soles y el plazo máximo es de hasta 360 días.
Depósito a Plazo Fijo "Edad de Oro"	Cuenta de depósito a plazo que pueden abrir personas de 30 años a más, con plazos cerrados que van de 04, 05, 06 y 07 años como máximo. La tasa va de acuerdo al monto y al tiempo contratado.	Monto de apertura desde S/ 30.000.00 soles a más, solo aplica en Moneda Nacional.

### 3. ¿Qué necesito para abrir una cuenta de ahorros?

- Si eres una **Personal Natural** necesitas: presentar tu documento de identidad.
- Si eres una **Persona Jurídica** necesitas:
  - Fotocopia del documento que acredite la existencia de la Persona Jurídica (testimonio, escritura de constitución, resolución de creación o resolución directoral de reconocimiento, resolución del comité electoral, etc., dependiendo del tipo de persona jurídica que seas).
  - Fotocopia de la ficha de RUC, cuando corresponda.

- Certificado de vigencia de poder con una antigüedad de no mayor a 30 días (puedes obtenerlo virtualmente en la página web de SUNARP).
  - La apertura se realizará únicamente en agencia con los representantes facultados.
- Se habilita para que puedan recibir dinero, y a partir del 3 o 5 día podrá realizar operaciones (si no hay observaciones por parte del Área Legal).

#### 4. ¿Cómo puedo saber las tasas de interés que pagan por mis ahorros?

Los tarifarios vigentes puedes ubicarlos en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe), también en nuestras agencias en los archivadores "Material de Información al Usuario".

Las tasas de interés varían para los distintos productos que ofrece Caja Arequipa, según la moneda y monto depositado.

#### 5. ¿Cómo puedo abrir una cuenta?

Si eres **persona natural** puedes abrirla de manera presencial en nuestra red de agencias a nivel nacional o de manera virtual en:

- Si ya tienes descargada el App de Caja Arequipa, en la parte inferior derecha ingresa a la opción Más..., y luego a Adquirir un Nuevo Producto, elige la opción que desees Cuenta de ahorro o Depósitos a plazo,
  - Por nuestra **Banca por Internet**, ubicada en [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe), selecciona la opción Productos y das click en Abrir Nueva Cuenta, elige la cuenta de ahorros que desees. Si necesitas abrir un Depósito a Plazo Fijo, selecciona esta opción.
  - Si aún no eres cliente ingresa a nuestra web, [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe), y seleccionas la cuenta de ahorro que desees abrir.
- Si eres **persona jurídica** únicamente podrán abrirla los representantes facultados de manera presencial en nuestra red de agencias a nivel nacional.

#### 6. ¿Qué operaciones puedo realizar desde mis cuentas de ahorro?

Dependiendo el canal que uses, puedes realizar operaciones de: Depósitos, retiros, consulta de saldos, transferencias a cuentas propias, de terceros e interbancarias, pago de créditos y tarjetas de crédito, pagos de servicios, pagos institucionales (pensiones), débitos automáticos, entre otros.

#### 7. ¿Puedo hacer compras por internet con mi tarjeta de débito?

Sí, previamente debes activar tus "compras por internet" desde nuestro App Caja Arequipa Móvil.

Por seguridad te recomendamos que una vez culmines tu compra desactives esta opción.

#### 8. ¿Qué necesito para hacer compras por internet con mi tarjeta de débito?

Para realizar compra por internet debes autenticarte con tu CVV dinámico, el cual puedes generar desde nuestra la App Caja Arequipa Móvil. Para ello debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a la App Caja Arequipa
- Dirígete a la opción "Visa débito".
- Genera tu CVV Dinámico (válido por un tiempo limitado de 90 segundos).
- Utiliza este código para completar tus compras por internet.

#### 9. ¿Qué necesito para realizar retiros de efectivo en un ATM o realizar compras estando fuera del país?

Debes seguir los siguientes pasos:

- Activar "compras en el exterior" en el App Caja Arequipa Móvil o en cualquiera de nuestras agencias.
- Llamarnos a nuestra central telefónica 0800 20222 y comunicar el país y fechas de tu viaje.

#### 10. ¿Qué sucede si cancelo anticipadamente mi Plazo Fijo?

La cancelación anticipada de tu DPF va a variar según el tipo:

- Cuando es un DPF Tradicional: se pagará la tasa que corresponde al periodo de permanencia (tiempo efectivo de depósito) inmediato anterior al que se ubique en tarifario; la tasa se calculará tomando la menor entre el tarifario que estuvo vigente al momento de apertura del depósito o última renovación y el tarifario actual; si la cancelación anticipada se realiza entre los 31 días y antes de los 89 días, se reconocerá la tasa más baja correspondiente a cuentas de ahorros conforme al tarifario vigente a la fecha de cancelación, si la cancelación anticipada se realiza antes de los 30 días calendario, no se reconocerá rendimiento.
- Cuando es un DPF Edad de Oro: se pagará la tasa que corresponde al periodo de permanencia (tiempo efectivo de depósito) ubicando el plazo en el rango de monto que corresponda según tarifario de penalidad publicado.
- Cuando es un DPF Creciente: Se pagará la tasa publicada en tarifario de penalidad cualquiera sea el plazo de permanencia.

#### 11. ¿Puedo realizar depósitos con cheques de otros bancos en mi cuenta de ahorros?

Sí, Caja Arequipa, al ser miembro de la Cámara de Compensación Electrónica CCE, permite el depósito con cheques de otros bancos, en tu cuenta de ahorros.

El monto del cheque estará disponible en tu cuenta a partir de las 5.00 p.m. al día siguiente útil. Depende también si el banco girador tiene representatividad en la ciudad o localidad donde se deposita el cheque, si no fuera el caso, demorará un poco más y estará disponible dentro del 3er. o 4to día.

#### 12. ¿Cómo realizo una transferencia a una cuenta de otro banco?

Puedes realizar transferencias interbancarias, lo que significa que puedes transferir de tu cuenta de Caja Arequipa a una cuenta en otra Entidad Financiera que sea miembro de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y viceversa, con el Código de Cuenta Interbancario (CCI).

#### 13. ¿Qué es CCI?

El Código de Cuenta Interbancario - CCI, es un código que identifica una cuenta en todo el sistema financiero en el Perú y sirve para realizar transferencias interbancarias.

Cada cuenta tiene asignado un CCI de 20 dígitos que la identifica en forma única y segura.

#### 14. ¿Cómo puedo saber mi número de CCI de mi cuenta?

Ubica el CCI de tu cuenta en:

- Nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe), sección Información de Interés, opción Obtén código interbancario, ingresando el número de tu cuenta.
- Nuestro App Caja Arequipa Móvil y nuestra Banca por Internet
- En el comprobante de operación realizada en ventanilla.

- En cualquier agencia a nivel nacional (Sólo se otorgará el número de CCI al titular de la cuenta).

#### 15. ¿Las transferencias interbancarias tienen algún costo?

Si realizas una transferencia inmediata hasta por el monto de S/ 500.00 o \$140.00 entre los bancos que participan del TIN Especial como BCP, Interbank, BBVA, Scotiabank, Falabella, etc., no cobra comisión.

Para otro tipo de transferencias, dependerán del monto y plaza de la cuenta.

Puedes revisar nuestro tarifario de comisiones vigentes en nuestra página web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe), sección Transparencia.

#### 16. ¿Cuáles son los horarios para transferencias interbancarias diferidas?

Puedes hacer transferencias diferidas de lunes a viernes en los siguientes horarios.

- Si realizas la operación los sábados, domingos o feriados se procesará al día útil siguiente.
- Si realizas una transferencia entre 00:00 a.m. y 12:00 p.m. será recibida el mismo día a partir de las 2:45 p.m.
- Si realizas una transferencia entre las 12:01 a.m. y 2:30 p.m., será recibida el mismo día a partir de las 4:55 p.m.
- Si realizas una transferencia después de las 2:31, será recibida el siguiente día útil a partir de las 09:30 a.m.

#### 17. ¿Cómo puedo solicitar el extracto de mi cuenta?

• Puedes afiliarte, en una agencia o en nuestros canales digitales, al envío mensual del extracto de tu cuenta de los **últimos 30 días**:

o Envío por correo electrónico, el mismo que no tiene costo.

o Envío en forma física, asumiendo el costo de envío, conforme el monto señalado en nuestro tarifario de comisiones vigente.

• Puedes solicitar el extracto de tu cuenta de los **últimos 03 meses**, sin ningún costo, en nuestros canales digitales.

• Puedes solicitar el extracto de tu cuenta, del **periodo que lo necesites**, en cualquier agencia, tiene un costo por hoja señalado en nuestro tarifario de comisiones vigente.

#### 18. ¿Qué pasa si una cuenta de ahorro No tiene saldo y movimiento por 06 meses consecutivos?

Las cuentas que durante 06 meses consecutivos no tengan saldo y movimientos se cancelarán automáticamente.

#### 19. ¿Qué pasa si una cuenta de ahorro No tiene movimiento por más de 12 meses?

Las cuentas de ahorros que no registren movimientos durante 12 meses consecutivos, a excepción de cuentas para el cumplimiento de pensión alimenticia, DPF y CTS, se declararán como INACTIVAS, las mismas que continuarán generando intereses con las tasas vigentes a favor del cliente, y comisiones y gastos a favor de la Caja.

Para activar la cuenta, el titular o su representante, en el caso de personas jurídicas, deben solicitarlo en forma presencial en una agencia y realizar una operación el mismo día de su solicitud.

#### 20. ¿Qué ocurre con las cuentas de ahorro que permanecen inactivas o sin movimiento durante 10 años?

Los fondos de las cuentas de ahorro que permanezcan inactivas o sin movimiento (para el caso de cuentas CTS) durante un periodo de 10 años pasarán a formar parte del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) conforme al artículo 182 de la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros N° 26702. Lo que será informado a todos los clientes con comunicación indirecta, y comunicación directa para el caso de clientes cuyos montos sean mayor e igual a una UIT.

Este proceso se realiza de manera semestral los meses de enero y julio.

En caso el saldo de tus depósitos haya pasado al FSD podrás encontrar más información en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe)

#### 21. ¿Qué es una Tarjeta de Débito?

Es el instrumento físico o virtual de carácter personal, intransferible, numerada y con un circuito integrado o chip, entregada al momento de la apertura de una cuenta, para que el cliente realice sus operaciones y/o consultas en nuestros canales de atención, además, es utilizada para la compra de bienes y pago de servicios en establecimientos afiliados y autorizados.

#### 22. ¿Por cada cuenta de ahorros que mantenga me van a entregar una Tarjeta de Débito?

No. Los titulares de cuentas de ahorro **Personas Naturales** sólo recibirán una tarjeta de débito, a la que podrán afiliar una o más cuentas de ahorro y/o plazo fijo.

En el caso de **Personas Jurídicas**, solo podrán obtener una Tarjeta de Débito si cuenta con sólo un representante legal, en el caso que sea más de uno, sólo podrá tener una Tarjeta de Consulta.

#### 23. ¿Qué debo hacer si olvidé la clave secreta de mi tarjeta de débito?

Si olvidas tu clave secreta de 04 dígitos, debes acertarte a cualquiera de nuestras agencias con tu DNI, y solicitar una nueva tarjeta por olvido de clave secreta; procederemos a anular la tarjeta actual y te entregaremos una nueva. Podrás crear una nueva clave secreta.

Asimismo, debes pagar una comisión por la nueva tarjeta, de acuerdo a nuestro tarifario de comisiones publicado en la web [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

Si olvidas tu clave secreta de 06 dígitos, con la que ingresas a nuestros canales digitales, puedes crear una nueva al momento de ingresar haciendo click en "¿Olvidaste tu clave?".

#### 24. Si tengo varias cuentas ¿De cuál de ellas realizan el cargo cuando hago compras con mi tarjeta de débito?

Cuando recibes la tarjeta en agencia, debes elegir la cuenta que autorizas para el débito de operaciones de compras en POS, comercios electrónicos, páginas web o aplicaciones, así como retiros en la RED de cajeros Visa y retiros rápidos en los cajeros automáticos de Caja Arequipa.

Si quieres modificar tu elección, puedes hacerlo en forma personal en cualquiera de nuestras agencias.

#### 25. El cajero automático retuvo mi tarjeta de débito. ¿Cómo la recupero?

Lamentablemente no puedes recuperarla, te recomendamos bloquear la tarjeta llamando al número (01) 512 2030 y solicitar una nueva tarjeta en cualquiera de nuestras agencias.

El cajero puede retener tu tarjeta si digitas una clave errada o demoras en retirar la tarjeta luego de una operación.

#### 26. Perdí mi tarjeta, me robaron mi tarjeta, ¿cómo puedo bloquearla?

Puedes bloquear tu tarjeta llamando al número (01) 512 2030, en cualquier momento del día.

También puedes hacerlo desde nuestros canales digitales o en forma presencial en cualquiera de nuestras agencias identificándote con tu DNI.

**27. Mi tarjeta caducó/venció y quiero usarla, ¿qué debo hacer?**

Debes acercarte a una agencia con tu DNI para que te den una nueva tarjeta y generes tu nueva clave, sin ningún costo.

**28. ¿Puedo enviar a un familiar a pedir una nueva tarjeta de débito?**

No. La solicitud y entrega de la tarjeta de débito es personal y solo puede hacerla el titular de la cuenta, y se realiza en cualquier agencia.

**29. ¿Qué tipo de bloqueo puede tener mi tarjeta de débito?**

Bloqueo Total:

- Por ingreso de clave incorrecta en canal físico: cuando te equivocas de clave en cajeros automáticos, ventanilla, compras usando POS.
  - Por seguridad: cuando detectamos operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de tu consumo o patrones de fraude u operaciones inusuales.
  - A Solicitud del cliente.
  - Por vencimiento del plástico.
- Entregándose una nueva de manera gratuita en agencia.

Bloqueo Temporal:

- Por ingreso de clave incorrecta en canales digitales (App Caja Arequipa Móvil y Banca por Internet)
- Importante: en ambos casos, considera que al tercer intento fallido de ingreso de tu clave la tarjeta de débito queda bloqueada.

**30. ¿Mis depósitos están asegurados?**

Caja Arequipa se encuentra asociada al Fondo de Seguro de Depósitos - FSD, y los depósitos están asegurados hasta por el importe que informa de manera trimestral la SBS y que está publicado en nuestras Agencias. Dicho seguro no tiene costo para los depositantes. Ver condiciones y exclusiones de cobertura en [www.fsd.org.pe](http://www.fsd.org.pe)