

PREGUNTAS FRECUENTES: TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR

- 1. ¿Quiénes pueden utilizar esta funcionalidad?**

Clientes con la APP Caja Arequipa Móvil o Banca por Internet activa y una cuenta de ahorros en dólares con saldo disponible.
- 2. ¿Desde qué canales puedo enviar transferencias al exterior?**

El servicio está disponible únicamente desde dos de nuestros canales digitales: APP Caja Arequipa Móvil y Banca por Internet.
- 3. ¿Qué datos necesito para hacer una transferencia al exterior?**

Necesitas los siguientes datos:

 - Nombre completo del beneficiario
 - País, ciudad, código postal, dirección
 - Banco receptor
 - Número de cuenta del beneficiario
 - Código internacional del banco destino

No se requiere número de tarjeta ni CVV.
- 4. ¿Es necesario completar el código SWIFT del banco destino?**

No utilizamos códigos SWIFT, ya que no somos parte de esa red. Las transferencias se realizan utilizando los códigos locales correspondientes al sistema bancario de cada país.
- 5. ¿Qué código de banco destino debo ingresar para realizar una transferencia?**

Es importante ingresar correctamente este dato para asegurar una transferencia exitosa.

 - Para España
El código de banco identifica a la entidad financiera de destino. Este código está incluido dentro del IBAN (Número Internacional de Cuenta Bancaria). Para identificar el código de banco, ubica los primeros 4 dígitos después del prefijo ES y los 2 dígitos de control.
Por ejemplo, en el IBAN: ES12 1234 5678 91 1234567890
El código de banco para España es: 1234
 - Para Alemania
El código de banco identifica a la entidad financiera de destino. El IBAN alemán tiene una longitud de 22 caracteres y comienza con DE, seguido de 2 dígitos de control, y luego 8 dígitos que corresponden al código del banco (BLZ).
Por ejemplo: Si el IBAN es: DE12 10010010 1234567890 El código de banco es para Alemania sería el: 10010010
 - Para Estados Unidos, se requiere el código ABA del banco del beneficiario.
El ABA o Routing Number (también llamado "Número de ruta bancaria") es un código numérico de 9 dígitos utilizado exclusivamente en Estados Unidos para identificar bancos y procesar transferencias en ese país. Se compone de 9 dígitos numéricos, generalmente comienza con 0, 1, 2 o 3 si es un banco tradicional.
Por Ejemplo: para el Banco JPMorgan Chase su ABA es 026009593.
- 6. ¿En qué moneda puedo transferir?**

El cargo a tu cuenta será siempre en dólares estadounidenses (USD). Sin embargo, si envías dinero a países como España o Alemania, el destinatario lo recibirá en euros (EUR) al tipo de cambio vigente al momento de procesar la transacción.
- 7. ¿Hacer transferencias al exterior tiene algún costo?**

Antes de confirmar la operación, la APP o Banca por Internet mostrará el tipo de cambio, la comisión de envío y posibles cargos del banco receptor.
- 8. ¿Cuánto demora en llegar el dinero?**

Generalmente de 24 a 72 horas hábiles, no incluye fines de semana ni feriados.
- 9. ¿Qué pasa si ingreso mal los datos del destinatario?**

La transferencia puede ser rechazada, demorada o devuelta con cargos. Revisa bien antes de enviar. Caja Arequipa no se responsabiliza por errores en los datos.
- 10. ¿Puedo hacer seguimiento de la transferencia desde la APP o Banca por Internet?**

Actualmente no está disponible el seguimiento automático. Si deseas consultar el estado, puedes contactarnos a través de nuestros canales de servicio al cliente:
Teléfono 0800 20222, WhatsApp 915078000, o al buzón servicioalcliente@cajaarequipa.pe
- 11. ¿Hay límite de monto para transferencias al exterior?**

Sí, está sujeto al límite diario de tu canal digital. Actualmente permite envíos diarios de hasta USD 2,500.00
- 12. ¿Necesito autorización previa o documentación especial?**

No. Solo necesitas la APP activa o acceso a Banca por Internet, clave digital y token habilitado.
- 13. ¿Dónde puedo pedir ayuda?**

Puedes contactarnos a través de nuestros canales de servicio al cliente:
Teléfono 0800 20222, WhatsApp 915078000, o al buzón servicioalcliente@cajaarequipa.pe

OCMEPF 25-07-02