



PREGUNTAS FRECUENTES

Canales de Atención

www.cajaica.pe

PREGUNTAS FRECUENTES

TARJETA DE DÉBITO:

¿En qué canales de atención puedo utilizar mi tarjeta de débito Visa?

Con nuestra tarjeta de débito Visa puedes efectuar tus operaciones en los siguientes canales:

- Cajeros automáticos Global Net
- Cajeros automáticos Visa (otras redes)
- Agentes corresponsales Kasnet
- Homebanking (a través de nuestra página web: (<https://cajaica.pe/>))
- Compras en establecimientos afiliados a Visa (solo compras físicas)
- Caja Fono 056-581458
- Ventanillas de todas nuestras agencias
- Agentes corresponsales propios Caja Ica
- App móvil

¿Qué servicios me ofrece Caja Ica?

Nuestros servicios:

- Transferencias interbancarias vía CCE
- Notificaciones SMS (Recibirás un SMS cada vez que realices retiros, compras y consumos con tu tarjeta de Caja Ica)
- Servicio de SMS Operaciones (mensajes de texto con tus saldos de ahorros o créditos)
- Servicios de recaudos (agua, luz, gas, cable, telefonía, colegios, universidades, etc.)
- Servicio de recargas
- Billetera Móvil BIM
- Billetera digital- PLIN

¿Qué operaciones puedo realizar a través del servicio SMS Operaciones?

Puedes afiliarte en cualquiera de nuestras oficinas, para que mediante tu celular puedas realizar las siguientes operaciones totalmente gratuitas.

Consulta de Ahorros	Consulta de Créditos
• Consulta de saldos • Consulta de movimientos Envía un mensaje de texto al 966-011-100 con las palabras: SAL = Consulta de saldo MOV AH1 = Movimientos Cta. de Ahorro. MOV CT1 = Movimientos Cta. de CTS MOV PF1 = Movimientos Cta. de Plazo Fijo	• Consulta de crédito (la fecha de pago y el monto de tu cuota a pagar). • Consulta de Movimiento de créditos (mostrará la fecha y monto pagado) Envía un mensaje de texto al 966-011-100 con las palabras: CRED = Consulta de Créditos MOVC CR1 = Consulta las últimas cuotas pagadas de tu crédito

¿Puedo realizar operaciones de inmediato si afilio mi tarjeta para canales externos?

Si, la activación es de inmediato para las operaciones a través de cajeros Visa (otras redes), compras en establecimientos afiliados a Visa, Agentes KasNet, Caja Web, etc. Sólo para operaciones a través de los cajeros Global Net, dependiendo de la hora de afiliación, puede ser hasta al siguiente día hábil.

¿Qué hacer si mi tarjeta no está afiliada para el uso de canales externos?

Debe contactarse a nuestra central telefónica (056) 581458- Opción 9, para solicitar la afiliación. Se le brindará las indicaciones para la afiliación o acercarse a la agencia más cercana para solicitar su afiliación a uso de canales externos.

¿Qué canales están disponibles para bloquear mi tarjeta?

Puedes realizarlo a través de los siguientes canales:

- Homebanking (a través de nuestra página web: (<https://cajaica.pe/>))
- App Móvil
- Caja Fono (056-581458), opción 1
- Red de agencias a nivel nacional

¿A los cuántos intentos de ingreso de clave errada, se bloquea mi tarjeta?

Se bloquea al tercer intento fallido de ingreso de clave errada por cualquier canal de atención.

KASNET:

¿Qué operaciones puedo realizar por Agentes Kasnet?

Se bloquea al tercer intento fallido de ingreso de clave errada por cualquier canal de atención.

- Depósito (cuenta de ahorros)
- Retiro (cuenta de ahorros, haberes y CTS)
- Pago de crédito
- Consulta de saldos y movimientos (cuenta de ahorros, haberes y CTS)

¿Cuál es el límite para las operaciones por agentes Kasnet?

		Límite diario de operaciones por cajeros corresponsales		
Tipo de transacción	Moneda de la operación	Por transacción		Por persona
		Inferior	Superior	
Pago de cuota de crédito	Soles	S/ 1.00	S/ 999.00	Sin límite
	Dólares	\$ 0.30	\$ 300.00	Sin límite
Retiros	Soles	S/ 10.00	S/ 500.00	Sin límite
	Dólares	\$ 3.33	\$ 166.67	Sin límite
Depósitos a cuentas propias y de tercero	Soles	S/ 10.00	S/ 500.00	Sin límite
	Dólares	\$ 3.33	\$ 166.67	Sin límite
Consulta de saldos, movimientos y cuota de crédito	-	Sin límite	Sin límite	Sin límite

- Se podrá realizar retiro intermoneda, pero el monto entregado por el agente siempre será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica)
- Se podrá realizar depósitos intermoneda, pero el monto recibido por el agente siempre será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica)
- En caso de pago de crédito en dólares, el monto recibido siempre por el Agente será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica).

HOME BANKING:

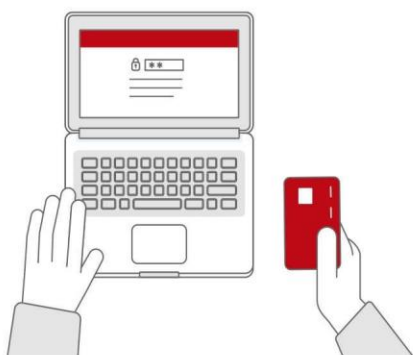
¿Qué operaciones puedo realizar por homebanking?

Consultas

- Cuentas de Ahorro
- Créditos

Cliente

- Cambios de clave
- Actualización de Datos



Transferencias

- Transferencia a cuentas propias
- Transferencia a cuenta de terceros
- Transferencia a otras entidades financieras



Operaciones

- Pago de crédito
- Pago de Servicios por Convenio
- Recaudos
- Recargas
- Pago de tarjeta de crédito
- Compra - venta de moneda extranjera.



Recuerda que para realizar transferencias y operaciones necesitas tu TOKEN.

Tener en cuenta que nuestros procesos de cierre diario son desde las 00 horas por un lapso máximo de 40 minutos y los de fin de mes por un lapso máximo de 4 horas, durante el tiempo indicado podría presentar lentitud en el procesamiento de sus transacciones.

¿Qué hago si olvidé mi clave de internet?

Desde la App móvil de Caja Ica o Homebanking (a través de nuestra página web: <https://cajaica.pe/>), ingresa a la opción “Regístrate o actualiza tu clave digital” que aparece en la pantalla de ingreso de los canales mencionados, y continúa con los pasos para el registro o actualización.

Si cambié de tarjeta ¿Debo volver a generar mi clave de internet?

Si, debe volver a registrar o actualizar la clave digital, debiendo contener como mínimo seis caracteres alfanuméricos (letras y números), para poder acceder a Homebanking o App móvil.

Si no tengo token ¿Puedo ingresar a Homebanking?

Si, podrá ingresar a Homebanking y podrás consultar tus saldos y movimientos de tus cuentas únicamente.

¿Si al momento de generar mi clave de internet, ingreso la clave de 4 dígitos errónea puedo resetearla?

No, debes verificar bien tu clave de 4 dígitos ya que, si la ingresas de manera incorrecta 3 veces, tu tarjeta será bloqueada.

¿Cuáles son los límites por tipo de operación en Homebanking?

Límites por operación en HOMEBANKING					
Tipo de Operación	Límite por operación	Personas		Empresas	
		Soles	Dólares	Soles	Dólares
Transferencias a cuentas propias	Mínimo	S/ 1.00	US\$ 0.25	S/ 1.00	US\$ 1.00
	Máximo	Ilimitado	Ilimitado	S/ 310,000.00	US\$ 60,000.00
Transferencias a cuentas de terceros	Mínimo	S/ 1.00	US\$ 0.25	S/ 1.00	US\$ 1.00
	Máximo	S/ 30,000.00	US\$ 10,000.00	S/ 310,000.00	US\$ 60,000.00
Transferencias interbancarias Tin especial)	Mínimo	S/ 5.00	US\$ 1.00	No aplica	
	Máximo	S/ 500.00	US\$ 140.00		
Transferencias interbancarias Ordinarias Inmediatas*	Mínimo	S/ 5.00	US\$ 1.00	S/ 10.00	US\$ 3.00
	Máximo	S/ 5,000.00	US\$ 1,500.00	S/ 20,000.00	US\$ 6,000.00
Transferencias interbancarias Ordinarias Diferidas	Mínimo	-	-	S/ 10.00	US\$ 3.00
	Máximo	-	-	S/ 200,000.00	US\$ 60,000.00
Transferencia interbancaria Pago de tarjeta de crédito Inmediato*	Mínimo	S/ 1.00	US\$ 0.30	S/ 1.00	US\$ 0.30
	Máximo	S/ 5,000.00	US\$ 1,500.00	S/ 5,000.00	US\$ 1,500.00
Transferencia interbancaria Pago de tarjeta de crédito Diferido	Mínimo	-	-	S/ 1.00	US\$ 0.30
	Máximo	-	-	S/ 5,000.00	US\$ 1,500.00
Pago de crédito propio y de terceros con cargo a cuenta	Mínimo	S/ 1.00	US\$ 1.00	S/ 1.00	US\$ 1.00
	Máximo	Ilimitado	Ilimitado	S/ 310,000.00	US\$ 60,000.00
Pago de servicios (convenios Caja Ica) y Recaudos a través de Full carga	Mínimo	S/ 1.00	US\$ 1.00	S/ 1.00	US\$ 1.00
	Máximo	S/ 10,000.00	US\$ 3,000.00	S/ 10,000.00	US\$ 3,000.00
Recargas a través de Full carga	Mínimo	S/ 3.00	US\$ 1.00	S/ 3.00	US\$ 1.00
	Máximo	S/ 100.00	US\$ 35.00	S/ 100.00	US\$ 35.00

De acuerdo a ley, las operaciones que correspondan están afectas al I.T.F. (Impuesto a las Transacciones Financieras) equivalente al 0.005%.

- (*) Tin especial: Transferencias gratuitas por importes de hasta S/ 500.00 o \$ 140.00, aplicable sólo para personas naturales como origen y destino. Límite por día S/ 1,500.00 y \$ 420.00. Para que aplique la promoción, la entidad origen y destino deben participar.

¿Qué necesito para realizar mis operaciones?

Operación	Detalle
Consulta de saldos y movimientos	Tarjeta de débito
Retiros de efectivo	Tarjeta de débito
Depósitos a cuentas propias y de terceros	Tarjeta de débito o número de cuenta
Pago de servicios y recaudos	Código de tu recibo o código de alumno
Recargas	Número celular y operador
Consulta de créditos	Tarjeta de débito
Tarjeta de débito	Tarjeta de débito o número de DNI

¿Cuáles son los límites para realizar una operación?

- Se podrá realizar retiro intermoneda, pero el monto entregado por el agente siempre será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica)
- Se podrá realizar depósitos intermoneda, pero el monto recibido por el agente siempre será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica)
- En caso de pago de crédito en dólares, el monto recibido siempre por el Agente será en soles (se aplica el tipo de cambio vigente de Caja Ica)
- No se aceptan operaciones en dólares.

¿Cuánto es la comisión que me cobran por utilizar este canal?

No cobramos ningún tipo de comisión por realizar tus operaciones en los agentes Caja Ica.

AGENTE CAJA ICA:

¿Cuál es el horario de atención del Agente Caja Ica?

Atención sujeta al horario del establecimiento.

¿Si deseo realizar consultas o reclamos dónde me contacto?

Puedes realizar tus consultas o reclamos:

- Red de Agencias
- Call Center: +51 (056) 581430
- Página web

¿Cómo puedo ser agente de Caja Ica?

Documentos requeridos para persona natural	Documentos requeridos para persona jurídica
- Solicitud de afiliación. - Fotocopia simple de DOI de la persona. - Fotocopia simple de ficha RUC condición activo y habido. - Reporte SBS en calificación normal. - Fotocopia del contrato de alquiler de local, copia de título de propiedad o pago de autovalúo. - Fotocopia de recibo de servicio luz o agua (donde funciona el negocio). - Fotocopia de la licencia de funcionamiento (opcional).	- Solicitud de afiliación. - Copia simple de DOI del representante legal. - Copia simple de ficha RUC condición activo y habido. - Reporte SBS en calificación normal. - Copia del contrato de alquiler de local, copia de título de propiedad o pago de autovalúo. - Recibo de servicio (donde funciona el negocio). - Licencia de funcionamiento (opcional). - Copia del testimonio de escritura pública de constitución social y sus modificaciones. - Certificado de vigencia de poderes del o los representantes legales que cuenten con facultades para suscribir contratos y firmar documentos de apertura y manejo de cuentas (no mayor a 30 días calendario)

Con la aprobación obtenida, el nuevo comercio afiliado podrá empezar sus operaciones abriendo su cuenta de ahorros de Caja Ica con un monto mínimo de S/ 1,000.00, estando listo para ser un Agente.

Para mayor información, comunícate al teléfono 993841509, o escribiendo al correo: agentecajaica@cmacica.com.pe

¿Cuáles son los limites de operaciones por Agente Caja Ica?

		Límite diario de operaciones por cajeros corresponsales		
Tipo de transacción	Moneda	Por transacción		Por persona
		Inferior	Superior	
Pago de cuota de crédito	Soles	S/1.00	S/999.00	sin límite
	Dólares	\$ 0.30	\$300.00	sin límite
Retiros	Soles	S/10.00	S/500.00	sin límite
	Dólares	\$ 3.00	\$ 150.00	sin límite
Depósitos a cuentas propias y de terceros.	Soles	S/10.00	S/500.00	sin límite
	Dólares	\$ 3.00	\$ 150.00	sin límite
Pago de servicios	Soles	S/1.00	S/500.00	sin límite
	Dólares	\$3.00	\$150.00	sin límite
Recarga celular	Soles	S/3.00	S/100.00	sin límite
Consulta de saldos, movimientos y cuota de crédito	-	-	-	-