

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es Yape?

Yape es una aplicación móvil que te permite recibir y enviar dinero utilizando únicamente el número de celular o código QR de manera rápida, fácil, segura y sin ningún costo.

¿Qué operaciones puedo hacer con Yape?

- Puedes Yapear a todos tus amigos que también tengan Yape las 24 horas del día.
- Puedes pagar en más de 100,000 establecimientos como bodegas, restaurantes y taxis, usando códigos QR.
- Puedes enviarles a tus amigos notificaciones de cobro.
- Puedes consultar tus movimientos Yape.
- Las transferencias y recepciones de dinero llegan de inmediato y no tiene ningún cobro de comisiones por las operaciones.

¿Qué necesito para registrarme?

Debes tener una tarjeta Visa Debito Caja Ica afiliado a una cuenta de ahorros vigente.

Debes tener un Smartphone con datos móviles o conexión wifi, la aplicación está disponible para Android versión 5.0. en adelante y para IOS versión 10.0. en adelante.

*Tu tarjeta debe tener activa la opción compras por internet.

Parámetros de operaciones

Los parámetros son establecidos por la aplicación YAPE

Operaciones	Monto de Operaciones por Día	Número de Operaciones por Día
Envío	Monto mínimo: S/ 0.10 Monto máximo: S/500.00	30 Operaciones
Recepción	Monto mínimo: S/0.10 Monto máximo: S/2000.00	100 Operaciones

¿Cuánto demora en llegar el dinero en un Yapeo o intercambio?

La transferencia del dinero se realiza inmediatamente.

¿Si ya tengo Yape, como puedo afiliarme con mi tarjeta de débito de Caja Ica?

Sin necesidad de desinstalar la aplicación Yape, deberás eliminar la cuenta yape que tienes actualmente, para luego crear una nueva cuenta con Caja Ica, para ello deberás seguir los siguientes pasos:

1. Inicia sesión en Yape.
2. Ingresa al menú (las tres líneas ☰ de la esquina superior izquierda de tu pantalla).
3. Ingresa a través de “Mi Perfil” y selecciona “Eliminar Cuenta”.
4. Luego de confirmar la eliminación, ingresa tu clave de 6 dígitos de Yape.
5. Ingresa nuevamente al aplicativo Yape a la opción CREAR CUENTA y afilia tu nueva tarjeta Visa Débito Caja Ica.

Si deseas usar Yape de otra entidad y Yape Caja Ica simultáneamente, debes contar con dos equipos celulares cada uno con un número telefónico distinto.

¿Dónde puedo ubicar mi código CVV2?

El código CVV2 puede ubicarlo en el App de Caja Ica – opción configuración, luego opción de información de tarjetas, donde se mostrará los datos de tu tarjeta de débito.

¿Qué pasa si me roban el celular?

Si te roban o pierdes el equipo, debes bloquear de inmediato tu Tarjeta de Débito de Caja Ica al número 056-581458 – opción 1.

¿En qué otros casos debo pedir la desafiliación de mi cuenta?

En caso de robo, pérdida o cambio de tarjeta, también es necesario que te desafilies para crear una nueva cuenta con los datos actualizados. Puedes ingresar al Menú Yapero > Ajustes > Desafiliar cuenta o puedes solicitar la desafiliación a través de la cuenta de Facebook Messenger: YAPE.

Recuerda que tu nueva tarjeta debe estar afiliado a compras por internet.

¿Qué tipo de cuentas no puedo usar para afiliarme a yape?

Si solo tienes una cuenta de haberes afiliada a tu tarjeta de Caja Ica, podrás realizar envíos de dinero, más no la recepción del mismo.

¿Todas las operaciones en yape son gratuitas?

Yape es totalmente gratuita, todas las funcionalidades no tienen costo, sin importar el lugar donde te encuentres.

¿Dónde encuentro mi QR?

Lo puedes encontrar en la pantalla de inicio antes de ingresar tu clave de 6 dígitos y también ingresando a “Menú” y luego presionando “Perfil”.

¿Cualquier persona puede pagarme con QR?

¡Sí! Cualquier persona puede escanear tu código QR desde Yape, ingresar el monto a yapear y ¡listo!

¿Alguien más puede tener mi mismo código QR?

No. El código QR es único para cada cuenta de Yape.

¿Me cobran algo por yapear a alguien de otra entidad financiera?

No. Puedes enviar o recibir pagos a través de Yape totalmente gratis, independientemente de la entidad de origen y destino.

No puedo afiliarme a yape, ¿Qué puedo hacer?

Recuerda que, para afiliarte, debes tener habilitada la opción de compras por internet. Luego de validar ello si presentas errores comunícate con el WhatsApp oficial de YAPE: +51 939 339 299, para el soporte correspondiente.

Si tengo un negocio ¿Tengo que agregar a mis clientes para que me puedan pagar?

No. Recuerda que tus clientes pueden escanear tu código QR para que puedan yapearte sin necesidad de agregar.

¿Cómo verifico que llegó la transferencia?

- Puedes ingresar a la App de Yape y verificar tus últimos movimientos.
- Si activas el sonido de tu celular, te llega una alerta con un sonido de “YAPE” cuando te envían un pago.

¿Cómo descargo mis transacciones?

Ingresa a “Menú” y presiona la opción movimientos. Luego, colocas tu correo electrónico y te llegarán tus movimientos.

Se confundieron de monto al yapearme, ¿se puede cancelar el pago?

No, una vez confirmada la operación no se puede cancelar.

Me he olvidado la clave de Yape, ¿Qué puedo hacer?

1. En la pantalla de desbloqueo, ingresa a ¿Olvidaste tu clave?
2. Recibirás un mensaje SMS con un código que debes ingresar para continuar.
3. Luego ingresa los datos de tu tarjeta de débito registrada a Yape y tu clave de 4 dígitos.
4. Al finalizar, podrás generar una nueva clave de 6 dígitos. Si tienes algún inconveniente, puedes escribir al Facebook Messenger Yape e indicar el caso.

¿Debo registrarme nuevamente en la aplicación Yape si mi tarjeta esta vencida o la he cambiado?

Si, regístrate con una nueva tarjeta. Sigue estos pasos para hacerlo:

1. Desinstala la aplicación y vuelve descargar la aplicación, ábrela y toca en el botón “Crear Cuenta”.
2. Se te pedirá registrar tu número de celular, ingrésalo y toca en el botón “Continuar”.
3. Se te enviará un código de confirmación por mensaje de texto, ingrésalo antes de que se acabe el tiempo y toca en el botón “Validar código”.
4. Llena los campos que te aparecerán en pantalla (DNI y correo electrónico).
5. Crea tu clave de 6 dígitos y selecciona el método de registro. En este caso, sería tu tarjeta de Caja Ica.
6. Sigue los pasos para validar tu identidad e ingresa los datos de tu tarjeta ¡y eso es todo! Ya estás listo para yapear.

¿En caso de robo del celular antes de bloquear la tarjeta es necesario eliminar la cuenta yape?

Sí, es necesario eliminar la cuenta yape, en caso del robo del celular debes seguir los siguientes pasos:

1. Elimina tu cuenta yape.
2. Bloquea tu tarjeta llamando al número (56) 581458 Opción 1 o en forma presencial identificándote con tu DNI en cualquier agencia.
3. Comunícate con tu compañía de telefonía y bloque tu línea y celular.
4. Si ves en tus movimientos operaciones que no hiciste, contáctanos al WhatsApp 939339299.

¿Qué hago si cambie de equipo o número de celular?

Si cambiaste de número celular debes eliminar tu cuenta y crea una nueva cuenta para que vuelvas a yapear. Tu dinero estará disponible en tu cuenta de Caja Ica.

Si mantienes el mismo número con el que te registraste en Yape, solo debes instalar Yape en tu celular y seguir los siguientes pasos:

1. Entrar al aplicativo de Yape.
2. Selecciona la opción "Ya tengo una cuenta".
3. Ingresa tu correo y selecciona "Continuar".
4. Ingresa tu clave de 6 dígitos y el código de seguridad que se te enviará por SMS.
5. ¡Listo! ya puedes seguir utilizando Yape.

¿Cuál es la diferencia entre usar Yape como persona natural y como negocio?

Es el mismo aplicativo, pero utiliza los beneficios para diferentes funcionalidades.

¿El código QR negocio es igual al código QR persona?

¡Si! Los QR son iguales. Cada cuenta de Yape tiene un QR propio.

Importante:

Los reclamos de clientes por el uso de la aplicación de la Billetera Móvil Yape serán atendidos de acuerdo a los procedimientos vigentes de Caja Ica.

Mayor información:

- Central telefónica:
(056) 581 430
- Correo para consultas:
atencionalusuario@cmacica.com.pe
- Página Web:
<https://cajaica.pe/>

Cualquier información adicional, respecto al uso de Yape, debes visualizarla en el siguiente enlace.

<https://www.yape.com.pe/terminos-condiciones>