

Preguntas Frecuentes

Homebanking Empresas



1. ¿Qué debo hacer para realizar mis operaciones por el Homebanking Empresas?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional y solicitar la afiliación al canal.

2. ¿Cómo puedo acceder al Homebanking Empresas?

Para acceder al Homebanking Empresas, asegúrate de digitar la dirección electrónica www.cajatrujillo.com.pe, en la parte superior derecha encontrarás los botones de acceso a nuestro Homebanking.

3. ¿Qué pasa si olvido mi clave web?

Por motivos de seguridad, la generación o recuperación de la clave web se realiza únicamente de manera presencial en tienda.

4. ¿Cuántos intentos fallidos puedo tener ingresando mi clave?

Se permiten hasta 3 intentos fallidos; superado este límite, el acceso será bloqueado por seguridad y deberá esperar 24 horas.

5. ¿Si tengo tarjeta operativa física puedo seguir ingresando al canal?

Sí, podrás seguir utilizando el canal sin inconvenientes hasta que tu tarjeta física caduque o se extravíe. A partir de ese momento, deberás acercarte a una tienda para generar tu tarjeta virtual.

6. ¿Si tengo Token Físico puedo seguir transaccionando en el Homebanking Empresas?

No, con la nueva versión del Homebanking Empresas, será necesario generar tu Token Digital de manera obligatoria a través del Aplicativo Caja Trujillo Móvil.

7. ¿Si ya estoy afiliado al Token Digital en mi aplicativo como persona, debo afiliarme nuevamente al de empresa?

No, la afiliación al Token Digital es única y aplica para todos los canales. Si ya te afiliaste como persona natural, podrás utilizar el Token Digital como empresa sin inconvenientes.

8. ¿Si tengo perfil Consultor puedo hacer operaciones en el canal?

No, este perfil solo limita el acceso para realizar consulta de saldos y movimientos.

9. ¿Cómo puedo hacer si mi empresa tiene 2 autorizadores?

Para que la transacción se complete, cada autorizador debe ingresar al canal y confirmar su aprobación, de lo contrario, la operación permanecerá en estado pendiente

10. ¿Cómo confirmo una operación en el canal Homebanking Empresas?

Para ello, deberás ingresar al botón amarillo “Ud. Tiene operaciones pendientes”, ir a la opción “ver”, para validar la transacción y confirmarla para que esta se procese correctamente.

Preguntas Frecuentes

Homebanking Empresas



11. ¿Cuál es el monto máximo a transaccionar por el Homebanking Empresas?

El monto máximo diario es hasta USD 30,000 o su equivalente en soles, **sujeto a los límites definidos por Caja Trujillo y a los perfiles autorizados por la empresa.**

12. ¿Qué consultas u operaciones puedo efectuar en Homebanking Empresas?

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas de ahorro y consulta de movimientos de créditos
- Transferencias entre cuentas propias, a terceros y a otros bancos (inmediatas).
- Pago de servicios
- Pago de tarjetas de crédito de otros bancos
- Pago de créditos propios y de terceros

13. ¿Qué créditos se pueden pagar en el Homebanking Empresas?

Conoce que créditos puedes pagar desde el siguiente link:
<https://www.cajatrujillo.com.pe/informacion-pagar-tu-credito.html>

14. ¿Se puede adelantar la cuota del crédito?

Por el canal Homebanking Empresas, podrá visualizar cuotas hasta con un plazo máximo de 90 días de vencimiento, esas cuotas será las que el usuario podrá realizar el pago.

15. ¿Se puede realizar pagos anticipados al crédito?

Si, esta opción estará disponible solo para créditos propios.

16. ¿Cómo puedo ver mis saldos y movimientos?

Solo debes iniciar sesión y acceder a la opción de "Consultas". Podrás consultar y descargar, tus saldos o movimientos de tus cuentas de ahorro, seguros y/o créditos.

17. ¿Puedo conocer el CCI de mis cuentas de ahorro desde el Homebanking Empresa?

Si, al ingresar a los movimientos de tus cuentas de ahorro, en la parte superior se muestra el CCI de tu cuenta.

18. ¿Puedo realizar el pago de la deuda de un servicio, del mes en curso sin haber cancelado la de los meses anteriores?

No, se debe efectuar primero el pago de la deuda más vencida.

19. ¿Puedo descargar mis estados de cuenta desde el Homebanking Empresas?

Sí, puedes descargar los movimientos en formato PDF desde la sección "Consultas", seleccionando el rango de fechas deseado.

20. ¿Puedo registrar a más de un usuario para que utilicen el Homebanking Empresas?

Sí, puedes solicitar la habilitación de múltiples usuarios (consultores, operativos o autorizadores) para tu empresa, asignando permisos y roles diferenciados, esto se realizara en tienda completando los formularios correspondientes.

Preguntas Frecuentes

Homebanking Empresas



21. ¿Qué pasa si me sale un mensaje de error al acceder al Homebanking Empresas?

Verifica primero que tu tarjeta esté vigente y que tus datos estén actualizados. Si el inconveniente persiste, comunícate con Caja Trujillo o acércate a una tienda.

22. ¿Qué sucede si una operación queda pendiente de autorización?

La operación permanecerá en estado pendiente hasta que todos los autorizadores asignados completen la aprobación. Si no se completa, la operación no será procesada.

23. ¿Puedo anular una operación pendiente?

Sí, mientras la operación se encuentre en estado pendiente y no haya sido confirmada por todos los autorizadores.

24. ¿Las operaciones realizadas son reversibles?

No, las operaciones confirmadas y procesadas son inmediatas e irrevocables, por lo que el usuario debe validar cuidadosamente la información antes de confirmar.

25. ¿Caja Trujillo puede bloquear el acceso al Homebanking Empresas?

Sí, Caja Trujillo podrá bloquear temporal o definitivamente el acceso por motivos de seguridad, mantenimiento, disposiciones regulatorias o detección de operaciones inusuales.