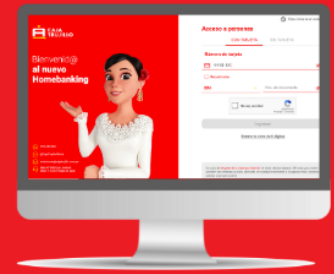


Preguntas Frecuentes

Homebanking Personas



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

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

2. ¿Cómo puedo acceder al Homebanking Personas?

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

3. ¿Para qué sirve el sello de seguridad?

El sello de seguridad es un elemento de protección al iniciar sesión. Asegúrate de que el sello que elegiste aparezca entre los sellos que se muestran aleatoriamente al momento de ingresar.

4. ¿Cómo debe ser mi clave de internet?

La clave de acceso por internet debe estar compuesta por **6 dígitos numéricos**. El Homebanking no permitirá claves secuenciales como 123456, 111111 o 000000, evita usar datos personales fácilmente identificables, como tu fecha de nacimiento u otras combinaciones predecibles. Recuerda: tu clave es personal y única, y Caja Trujillo nunca te la solicitará por ningún medio.

5. ¿Cómo realizo mi registro por primera vez?

Si te afiliaste y aún no tienes tu clave web, deberás ingresar a “Genera tu clave de 6 dígitos” y completar los datos solicitados por el Homebanking.

6. ¿Qué pasa si olvido mi clave web?

Debes ingresar a la opción “¿Olvidaste tu clave?” y seguir los pasos que te solicite.

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

Puedes registrar hasta 3 intentos fallidos; luego de lo cual el sistema bloqueará tu acceso por seguridad.

8. ¿Dónde genero mi Token Digital?

Debes afiliarte al canal Aplicativo Caja Trujillo Móvil, ahí podrás generar tu Token Digital, el cual te permitirá realizar transacciones de forma segura en el Homebanking.

9. ¿Funciona en caso no tenga internet?

No, para acceder al Homebanking debes tener acceso a internet.

10. ¿Puedo acceder al Homebanking a través de otros dispositivos?

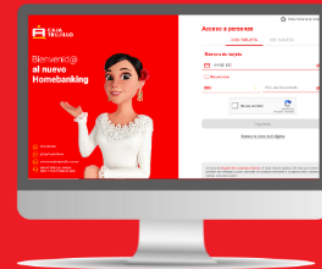
Sí, solo asegúrate de contar con internet estable.

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

El monto máximo es USD 15,000 por día o el equivalente en soles, este límite se puede configurar.

Preguntas Frecuentes

Homebanking Personas



12. ¿Puedo modificar el monto máximo transaccional para el canal Homebanking?

Si, para modificar el monto deberás ingresar a la opción Configuraciones y seleccionar la opción Límite de operaciones.

13. ¿Qué consultas u operaciones puedo efectuar en Homebanking Personas?

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas de ahorro, consulta de movimientos de créditos y seguros.
- Transferencias entre cuentas propias, a terceros y a otros bancos.
- Pago de servicios
- Recargas de celular
- Pago de tarjetas de crédito de otros bancos
- Pago de créditos propios y de terceros
- Operaciones de cambio
- Apertura de cuenta de ahorros y plazo fijo.
- Configuraciones (Cambio de clave, Activar/Desactivar clave SMS, Configuración por canal, bloqueo temporal de tarjeta, Limite de operaciones y envío de notificaciones por canal).
- Promociones y campañas.
- Registro de operaciones favoritas
- Actualización de datos
- Bloqueo de tarjeta de débito

14. ¿Qué créditos se pueden pagar en el Homebanking Personas?

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

15. ¿Se puede adelantar la cuota del crédito?

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

16. ¿Se puede realizar pagos anticipados al crédito?

Si, esta opción estará disponible solo para créditos propios.

17. ¿Si cambio de operador de mi celular registrado, que debo hacer?

Debes ingresar a la opción de actualización de datos desde el Homebanking o desde el aplicativo Caja Trujillo Móvil y registrar tu nuevo operador.

18. ¿Puedo pagar mi tarjeta de otro banco a través del Homebanking?

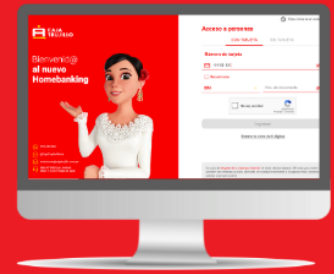
Si es posible, en el menú "Pagos", ingresas a la opción "Pago de tarjetas de crédito de otros bancos", solo debes asegurarte de tener saldo en tus cuentas.

19. ¿Por qué muestra mensaje de: la tarjeta y/o contraseña no es correcta?

Posiblemente uno de los datos que ingresaste no son los correctos. Asegúrate de digitar correctamente tu información.

Preguntas Frecuentes

Homebanking Personas



20. ¿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.

21. ¿Puedo bloquear mi tarjeta a través del Homebanking?

Sí, a través del menú “Configuraciones” en la opción “Bloqueo de tarjeta”, puedes bloquearla de manera definitiva o en la opción “Configurar mi tarjeta”, puedes bloquear temporalmente tu tarjeta.

22. ¿Puedo conocer el CCI de mis cuentas de ahorro desde el Homebanking Personas?

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

23. ¿Por qué al momento de iniciar sesión en el Homebanking me sale un mensaje que mi cuenta ya está abierta sin poder ingresar?

Posiblemente abrió su usuario en el Aplicativo Caja Trujillo Móvil, y no llegó a cerrar sesión de manera correcta, para ello recomendamos ingresar nuevamente sus credenciales en el aplicativo y cerrar sesión correctamente para que pueda iniciar sesión en el Homebanking sin dificultades.

24. ¿Qué necesito para realizar una Operación de Cambio por Homebanking?

Estar afiliado al Homebanking y tener una cuenta de ahorros en soles y dólares para realizar operaciones.

25. ¿Cuánto tiempo demora la afectación de mis cuentas al realizar una operación de cambio?

La afectación en la cuenta es inmediata luego de realizada la operación de tipo de cambio.

26. ¿Cuántas operaciones de cambio puedo realizar en un día?

La suma de las operaciones de cambio que realices en el día de no debe superar el monto máximo de US\$ 16,000 o su equivalente en soles.

27. ¿Puedo configurar la recepción de notificaciones por operaciones que realizo a través del Homebanking?

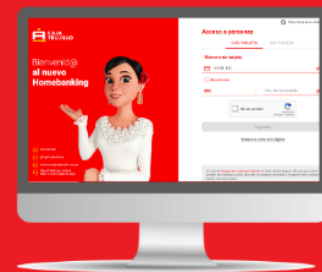
Si, te recomendamos que te afilies al servicio de notificaciones, para ello deberás ingresar al menú “Configuraciones” luego seleccionar la opción “Envío de notificaciones”, allí podrás seleccionar el servicio de notificaciones para el Homebanking y el medio por el cual deseas que se notifique (SMS o correo electrónico).

28. ¿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.

Preguntas Frecuentes

Homebanking Personas



29. ¿Puedo realizar el pago de un servicio, si solo tengo saldo en mi cuenta en dólares?

Si, para ello deberá seleccionar como cuenta origen, la cuenta de ahorros en dólares y se calculará el monto a cargar utilizando el tipo de cambio del día asignado al canal.

30. ¿Puedo revertir o extornar una operación realizada por Homebanking?

No. Las operaciones confirmadas son inmediatas e irrevocables. Por ello, es responsabilidad del cliente verificar los datos antes de confirmar.

31. ¿Qué pasa si una operación no se procesa correctamente?

El cliente deberá verificar el estado de la operación en su historial. En caso de inconsistencias, Caja Trujillo realizará la validación conforme a los plazos operativos.