

Información referente al Reglamento del Sistema Nacional de Pagos

a) Servicios, instrumentos y canales de pago que ofrece Caja Trujillo

Nro.	Servicio (concepto que se puede pagar)	Instrumento (medio de pago)	Canal de Pago
1	Pago de créditos	Efectivo	Red de Tiendas, Agentes Kasnet, Agentes Caja Trujillo, BCP, Western Unión, YAPE y Banco de la Nación. Los productos que no aplican realizar el pago por Agentes Kasnet, Agentes Caja Trujillo, BCP, Western Unión, YAPE y Banco de la Nación son: 1. Credijoya 2. Agrícola emprendedor 3. Hipotecarios con líneas del Fondo Mivivienda,
		Transferencia	Homebanking (Banca por internet), App Caja Trujillo Móvil Los productos que no aplican realizar el pago por este canal son: 1. Credijoya 2. Agrícola emprendedor 3. Hipotecarios con líneas del Fondo Mivivienda,
2	Pago de Haberes (Aplica a PN y PJ)	Efectivo, Transferencia	Red de Tiendas
		Transferencia	Homebanking Empresas
3	Pago de colegios, agua, luz entre otros	Efectivo	Red de Tiendas y Agentes Corresponsales
		Digital	Aplicativo Móvil (APP) y Homebanking

b) Los derechos y obligaciones de las partes

Nro.	Servicio (concepto que se puede pagar)	Derechos de las partes	Obligaciones de las partes
1	Pago de créditos	1. El cliente tiene derecho a realizar sus pagos en los canales alternativos que la institución ha puesto a disposición. 2. El tiene el derecho de realizar pagos anticipados sin el cobro de una penalidad por dicho pago. 3. El cliente tiene el derecho de solicitar su constancia de no adeudo de acuerdo a la norma vigente.	1. Los clientes tienen la obligación de pagar sus créditos de manera puntual para evitar cobros por interés moratorio. 2. El cliente tiene el deber de cancelar la custodia de su crédito pignoraticio cancelado de acuerdo a lo establecido en el tarifario vigente. 3. El cliente tiene el deber de verificar los horarios de atención de los canales habilitados y publicados, para el pago de su crédito y evitar caer en atraso.
2	Pago de Haberes (Aplica a personas naturales y jurídicas)	1. Todos los clientes tienen derecho al secreto financiero y de los datos personales de sus trabajadores. 2. Los clientes tienen derecho a presentar reclamos ante la SBS o Indecopi 3. Los clientes tienen derecho a utilizar plataformas digitales (homebanking) para realizar los abonos de forma masiva, eficiente y segura.	1. Los clientes deben enviar la información correctamente, según los formatos publicados en la página web. 2. Los clientes deben mantener actualizada la información de contacto. 3. Los clientes son responsables de efectuar los pagos de haberes en los plazos acorde a la normativa vigente
3	Pago de colegios, agua, luz entre otros	1. Elección del canal de pago: Poder pagar a través de distintos canales disponibles (red de tiendas, APP, Home Banking y agentes, corresponsales) 2. Obtener un comprobante o constancia por cada pago realizado 3. Atención de reclamos: Presentar reclamos en caso en lo consideren	1. Proporcionar información correcta para realizar el pago Confirmar datos como código de pago/cliente, monto, moneda y servicio a pagar. 2. Verificar el comprobante de pago: validar que los datos del pago realizado estén conforme

c) Los requisitos y límites para cursar órdenes de transferencia de fondos.

- 1. Requisitos:** Para toda transferencia interbancaria el requisito es conocer el Código interbancario (CCI) a donde se va a transferir el dinero. En nuestra página web www.cajatrujillo.com.pe botón “Conocer tu CCI” puedes conocer el código interbancario colocando el número de la cuenta de ahorros.
- 2. Límites:** Los límites son los siguientes:
 - **EN VENTANILLA:**
Transferencias en Diferido: Monto máximo por transferencias vía CCE: En dólares \$75,000 y en soles S/ 420,000
Transferencias Inmediatas: Monto máximo por transferencias vía CCE: En dólares \$ 10,000 y en soles S/ 30,000
 - **EN APP CAJA TRUJILLO MÓVIL Y HOMEBANKING (BANCA POR INTERNET):**
Transferencias en Diferido: Monto máximo por transferencias vía CCE: US\$ 16,000 y en soles al tipo de cambio del día
Transferencias Inmediatas: Monto máximo por transferencias vía CCE: US\$ 10,000 ó S/ 30,000.
 - **EN APP CAJA TRUJILLO MÓVIL**
Transferencias a Contactos: Monto máximo por transferencias vía CCE: En soles S/ 500

d) Los mecanismos para instruir pagos, así como su procesamiento y liquidación

Los pagos de créditos en Red de Tiendas, Agentes Kasnet, Caja Trujillo y Western Unión, Homebanking (Banca por internet) y App Caja Trujillo Móvil se procesan en línea (al instante)

Los pagos de créditos en BCP y Banco de la Nación se procesan y liquidan de acuerdo con el siguiente detalle:

Pago de créditos en BCP: Se procesan y liquidan de acuerdo con lo siguiente

- Los pagos recibidos hasta las 17:30 hrs. se registran en el crédito el mismo día de efectuado el pago.
- Los pagos realizados el sábado, domingo o feriado se registrarán en el crédito al siguiente día hábil.
- Los canales del BCP no estarán disponibles para registrar el pago de créditos de Caja Trujillo entre las 20:00 hrs. y las 00:00 hrs

Pago en Banco de la Nación: Se procesan y liquidan de acuerdo con lo siguiente:

- Los pagos de cuotas de créditos son ejecutados en el sistema de Caja Trujillo al siguiente día hábil.

e) Los mecanismos por los cuales se informa las órdenes ejecutadas.

Para las transferencias realizadas por Canales digitales:

- Se envía al correo electrónico la constancia de la operación realizada.
- Adicionalmente si el cliente se encuentra afiliado al “Servicio de Notificaciones” se le informa vía SMS o correo electrónico (según la elección que haya escogido al momento de afiliarse) el monto y canal donde realizó la operación de transferencia.

Para las transferencias realizadas por ventanilla:

Se entrega un voucher (comprobante) de la operación realizada.

f) Las reglas del servicio que indiquen el momento a partir del cual las órdenes de transferencia de fondos instruidas no pueden ser anuladas o retiradas.

- En el caso de las transferencias en línea (inmediatas) no se pueden anular ni extornar
- En caso de transferencia diferidas, se puedan anular aquella registradas en ventanilla (la anulación debe realizarse en la misma ventanilla que realizó la operación) siempre que se encuentren dentro del mismo turno. Los turnos se encuentran publicados en la página web, sección Para ti / Transferencias interbancarias.
- Una transacción en un canal alternativo (APP, homebanking y Agente Corresponsal) no tiene opción de extorno o anulación, salvo que se realice automáticamente por un error de comunicación o técnico que impida que la operación concluya.

g) Los canales de comunicación y mecanismos de resolución de fraudes, reclamos y controversias.

Caja Trujillo pone a disposición lo siguientes canales para la presentación de reclamos:

1. Red de tiendas
2. Central de Llamadas: de lunes a sábado
 - Llamando al número 471000 (La Libertad) o 0801-1-4700 (Resto del Perú) en el horario de atención de lunes a sábado es de 7:00 a.m. a 10:00 p.m.
3. Página web mediante el siguiente link:
https://www.cajatrujillo.com.pe/atencionalcliente_contactenos.html
4. Aplicativo Caja Trujillo Móvil (Opción: Contáctanos)
5. Plataformas digitales (Facebook, Instagram y WhatsApp)

- Los reclamos serán atendidos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

h) Las tarifas, comisiones y otros cobros dirigidos a sus clientes

- No tienen ningún cobro de comisión los pagos de créditos realizados en Red de Tiendas, Agentes Kasnet, Agentes Caja Trujillo, Homebanking (Banca por internet), App Caja Trujillo Móvil, BCP y Western Unión.
- Para los pagos en el Banco de La Nación aplica un gasto (monto que cobra el Banco de Nación) de acuerdo con el siguiente detalle:

	TARIFA Moneda Nacional	TARIFA Moneda Extranjera
Tasa aplicable al total a pagar	1%	1%
Comisión Mínima	S/ 2.50	\$ 1.00
Comisión Máxima	S/ 100.00	1%

Adicionalmente, Caja Trujillo pone a su disposición el tarifario de los productos y servicios que incluye las comisiones, gastos y servicios, a través de la Red de Tiendas y en la página web mediante el enlace: https://www.cajatrujillo.com.pe/nuestracaja_tasaycomisiones_ahorros.html.