

Preguntas frecuentes

Aplicativo "Caja Trujillo Móvil"



1. ¿La aplicación Caja Trujillo Móvil es gratuita?

Sí, puedes descargar e instalar la aplicación sin costo alguno.

2. ¿Qué sistemas operativos móviles son compatibles con la aplicación?

La aplicación es compatible con smartphones que tengan iOS (versión 9 en adelante) y Android (versión 9 en adelante).

3. ¿Cómo descargo el Aplicativo Caja Trujillo Móvil?

Ingresa al Play Store, App Store o AppGallery (Huawei), busca "Caja Trujillo Móvil" y selecciona la opción "Descargar".

4. ¿El aplicativo funciona sin conexión a internet?

No, necesitas un paquete de datos o conexión a una red Wi-Fi para acceder a la aplicación.

5. ¿Quiénes pueden usar la aplicación?

Todos los clientes de Caja Trujillo que sean personas naturales y tengan una cuenta de ahorros, por otro lado, los usuarios de persona jurídica podrán acceder solo para generar el Token Digital y confirmar sus operaciones.

6. ¿Cómo me puedo afiliar?

Podrás realizarlo mediante Reconocimiento Facial en el mismo Aplicativo (Opción válida solo para DNI) o acércate a cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional y solicita la afiliación.

7. ¿Cómo realizo mi registro en la aplicación por primera vez?

Deberá escoger si es persona o empresa, elegir tipo de documento y número, operador móvil y número de celular, validar el código Captcha y el Token Digital, posterior a ello deberá iniciar sesión.

8. ¿Cómo debe ser mi clave de internet?

La clave de acceso por internet debe estar compuesta por **6 dígitos numéricos**. El aplicativo 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.

9. ¿Cambiar mi tarjeta virtual a una debito visa, tiene costo?

No, la migración de tarjeta es totalmente gratis y lo podrás realizar en cualquier tienda a nivel nacional.

10. ¿Si tengo Tarjeta Virtual puedo utilizar los demás canales?

No, con la Tarjeta Virtual solo podrás acceder al Aplicativo Móvil, para acceder a los demás canales deberás migrar tu tarjeta a una Debito Visa.

Preguntas frecuentes

Aplicativo “Caja Trujillo Móvil”



11. ¿Qué consultas u operaciones puedo efectuar en Caja Trujillo Móvil?

A través de la aplicación podrás realizar las siguientes operaciones:

Para Personas:

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas de ahorro, consulta de movimientos de créditos y seguros.
- Transferencias entre cuentas propias, a terceros o a otros bancos y transferencias por contactos del celular.
- 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.
- Retiros sin Tarjeta por ATM y Kasnet
- Afiliación débito automático
- Afiliación al Token Digital
- Configuraciones (Cambio de clave, Activar Token Digital, Activar/Desactivar clave SMS, Configuración por canal, bloqueo temporal de tarjeta, Limite de operaciones y envío de notificaciones por canal).
- Promociones y campañas.
- Consulta de la ubicación de Agentes corresponsales, cajeros automáticos y tiendas.
- Registro de operaciones favoritas
- Actualización de datos
- Bloqueo de tarjeta de débito
- Contacto con Call center

Para Empresas:

- Afiliar y generar Token Digital para el Homebanking Empresas.

12. ¿Qué tipo de créditos se pueden pagar en el aplicativo?

Conoce que créditos puedes pagar desde el siguiente link:

<https://www.cajatrujillo.com.pe/informacion-pagar-tu-credito.html>

13. ¿Se puede adelantar la cuota del crédito?

A través del Aplicativo Móvil, podrás visualizar las cuotas con un plazo máximo de hasta 90 días antes de su vencimiento, solo estas cuotas estarán disponibles para realizar el pago.

14. ¿Se puede realizar pagos anticipados al crédito?

Si, esta opción estará disponible solo para créditos propios.

Preguntas frecuentes

Aplicativo “Caja Trujillo Móvil”



15. ¿Puedo solicitar un préstamo a través del Aplicativo Caja Trujillo Móvil?

Sí, en la opción “tenemos para ti” puedes ver si tienes un préstamo preaprobado.

16. ¿Cuál es el monto máximo a transaccionar por día?

El monto máximo diario es hasta US\$ 16,000 o su equivalente en soles, sujeto a los límites definidos por Caja Trujillo o los configurados por el usuario.

17. ¿Cómo configuro mi límite a transaccionar en el canal?

Puedes configurarlo desde la opción Configuraciones/Límites de operaciones en la Aplicación.

18. ¿Puedo encontrar los agentes corresponsales, cajeros automáticos y tiendas de Caja Trujillo desde el aplicativo?

Sí, en la opción “Ubícanos” encontrarás direcciones en un mapa interactivo.

19. ¿Puedo ver el CCI de mis cuentas de ahorro?

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

20. ¿Puedo recibir dinero a mi cuenta de Caja Trujillo con mi número de celular?

Sí, solo necesitas estar afiliado al servicio **Transferencia a Contactos**.

21. ¿Qué hago si cambio de operador de celular?

Ingresa a “Actualización de datos” en la aplicación y selecciona tu nuevo operador.

22. ¿Cómo me afilio al Token Digital?

Ingresa al menú de *Configuraciones* y selecciona la opción *Activar Token Digital*. Acepta los términos y condiciones, valida tu identidad mediante *Reconocimiento Facial*. (Esta opción está disponible solo para usuarios con DNI, si tienes otro tipo de documento deberás acercarte a la tienda más cercana para afiliarte).

23. ¿Cuántos intentos fallidos puedo tener ingresando mi clave de 06 dígitos?

Se permiten 3 intentos fallidos. Después, tu clave se bloqueará por 24 horas.

24. ¿Por qué se muestra el mensaje: “Datos de autenticación incorrectos”?

Verifica que los datos ingresados (número de tarjeta, DNI o clave, sean correctos).

25. ¿Puedo bloquear mi tarjeta a través del aplicativo?

Sí, en la opción “Bloqueo de tarjeta”

26. ¿Qué pasa si olvido mi clave web?

Ingresa a “¿Olvidaste tu clave?” y sigue los pasos para generar una nueva clave.

27. ¿Es necesario instalar las actualizaciones del aplicativo?

Sí, las actualizaciones mejoran el funcionamiento y añaden nuevas funcionalidades.

Preguntas frecuentes

Aplicativo "Caja Trujillo Móvil"



28. ¿Qué hago si tengo problemas con la aplicación?

Asegúrate de tener la última versión y una buena conexión a internet. Si el problema persiste, contacta a nuestro Call Center al 044-471000 o 0801-1-4700

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

Sí, selecciona la cuenta en dólares y se aplicará el tipo de cambio del día

30. ¿Qué necesito para realizar una Operación de Cambio por App Móvil?

Estar afiliado al App Móvil y tener cuentas de ahorros en soles y dólares.

31. ¿Puedo extornar o revertir una transacción que hice por accidente?

Las operaciones realizadas son inmediatas y no reversibles. Por ello, es responsabilidad del cliente validar los datos antes de confirmar la transacción.

32. ¿Qué debo hacer si mi teléfono móvil se pierde o es robado?

Bloquea tu número y equipo con tu operador móvil, luego contacta a Caja Trujillo a través de nuestro Call Center para bloquear tu tarjeta.

33. ¿Qué hago si cambio de equipo celular?

Te recomendamos desinstalar y eliminar tu aplicativo de tu antiguo celular antes de realizar el cambio de equipo.

34. ¿Caja Trujillo puede suspender el acceso a la aplicación?

Sí, Caja Trujillo podrá suspender temporalmente el acceso por motivos de seguridad, mantenimiento, disposiciones regulatorias o detección de operaciones inusuales, informando al cliente por los canales oficiales.

35. ¿Puedo usar la aplicación desde más de un celular?

No, Por seguridad, el aplicativo solo puede estar activo en un dispositivo a la vez.

36. ¿Puedo usar la aplicación fuera de Perú?

No, Por seguridad, de momento el aplicativo solo puede usarse en Perú.