

Preguntas frecuentes Aplicativo “Caja Trujillo Móvil”

1. ¿La aplicación Caja Trujillo Móvil es gratuita?

Si, la aplicación puede descargarse e instalarse sin costo alguno.

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

La aplicación puede ser descargada en cualquier smartphone disponible en el mercado y que posea sistema operativo IOS - versión 9 (en adelante) y Android - versión 5 (en adelante).

3. ¿Cómo descargo Caja Trujillo Móvil?

Es necesario ingresar al Play Store, App Store o AppGalley (Huawei), según el tipo de sistema operativo que tenga tu smartphone, solo debes escribir en el buscador "Caja Trujillo Móvil" y seleccionar la opción "Descargar".

4. ¿El aplicativo funciona en caso no tenga internet?

No, para acceder a la aplicación debes tener un paquete de datos o estar conectado a una red wifi.

5. ¿Qué clientes de Caja Trujillo pueden ingresar a la aplicación?

Pueden ingresar todos los clientes que sean personas naturales y que tengan una cuenta de ahorros y/o créditos en nuestra institución.

6. ¿Qué debo hacer para realizar mis operaciones en Caja Trujillo Móvil?

Debes acercarte a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y solicitar la afiliación.

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

Previa afiliación en tienda, y si aún no tienes tu clave de 6 dígitos, deberás ingresar a "Genera tu clave de 6 dígitos" y registra tus datos.

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

A través de la aplicación podrás realizar las siguientes operaciones:

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas de ahorro.
- Consulta de movimientos y estado de créditos y seguros.
- Transferencias entre cuentas propias cuentas, a terceros o a otros bancos y transferencias por contactos del celular.
- Envío de giros.
- Consulta de Cheques y Transferencias.
- Pago de servicios
- Recargas de celular
- Pago de tarjetas de crédito de otros bancos
- Pago de créditos propios y de terceros
- Pago de créditos propios con tarjetas de débito de otros bancos.
- Operaciones de cambio
- Apertura de cuenta de ahorros
- Retiros sin Tarjeta por ATM y Kasnet

- Retiro de intereses de Plazo Fijo
- Afiliación de seguros y venta de SOAT
- Disposición de línea revolvente
- Afiliación débito automático
- 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.
- 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

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

En este aplicativo se pueden pagar los siguientes créditos:

Empresarial, Agrícola, Agropecuario, Caja Negocios, Manos emprendedoras, Facilito, Crediamigo, Mi local comercial, Pequeña Empresa 1, Pequeña Empresa 2, Mediana Empresa, Gran Empresa, Plazo Fijo (con garantía de depósito en efectivo), Disfruta +, Credijoya, Disfruta + Mype, Emprende + Administrativo e Hipotecaja.

10. ¿Qué tipo de créditos no se puedan pagar en el aplicativo?

En este aplicativo no se pueden pagar los siguientes créditos:

- Créditos refinanciados
- Créditos en recuperaciones
- Créditos a una sola cuota

11. ¿Cómo puedo ver mis saldos y movimientos?

Sólo debes loguearte y acceder a la opción "Consultas". Podrás consultar los saldos y movimientos de tus cuentas de ahorro y/o créditos.

12. ¿Cuál es el monto máximo a transaccionar por Caja Trujillo Móvil?

El monto máximo es US\$ 15,000 por día o su equivalente en soles.

13. ¿Cómo registro el monto máximo a transaccionar?

Lo registras en el momento de la afiliación en cualquiera de nuestras agencias y/o tiendas, desde tu aplicativo en la opción Configuraciones/Límites de operaciones y ahora también en tu Homebanking.

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

Sí, ingresando a la opción "Ubícanos". Allí encontrarás la dirección en un mapa interactivo.

15. ¿Puedo conocer el CCI de mis cuentas de ahorro desde la aplicación?

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

16. ¿Si realizo el cambio de operador de mi celular registrado, qué debo hacer?

Debes ingresar a la opción “Actualización de datos” de tu aplicativo y seleccionar tu nuevo operador.

17. ¿Por qué no me llega el SMS con mi código de autenticación?

Posiblemente se deba a un problema con el operador de tu teléfono móvil. Por favor intenta nuevamente.

18. ¿Cuántos intentos fallidos puedo tener ingresando mi clave de internet?

Solo se permiten 3 intentos fallidos en el ingreso de la clave de internet. Luego de eso, se procederá a bloquear su clave por un periodo de 24 horas. En caso desees recuperar la clave antes de ese periodo, deberás acercarte a cualquier de nuestras agencias y/o oficinas para solicitarlo.

19. ¿Por qué se muestra el mensaje: “La tarjeta y/o contraseña no es correcta”?

Posiblemente uno de los datos que ingresaste no es correcto. Por favor, asegúrate de ingresar correctamente tu información.

20. ¿Si mi celular tiene un 1 Gb de memoria RAM, el aplicativo funcionará normalmente?

Para que el aplicativo funcione sin dificultad, los dispositivos móviles deben tener un mínimo de 2 Gb de memoria RAM.

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

Sí, a través de la opción “Bloqueo de tarjeta”, de esta manera se bloqueará de manera definitiva la tarjeta.

22. ¿Qué pasa si olvido mi clave web?

Solo debes ingresar a la opción “¿Olvidaste tu clave?” y seguir los pasos que te solicite el aplicativo.

23. ¿Cómo puedo contactarme con el área de atención al cliente de Caja Trujillo desde el aplicativo?

Debes ingresar a la opción “Contáctanos” y marcar el número que te aparece en pantalla para La Libertad u otros departamentos.

24. ¿Es imprescindible instalar las actualizaciones el aplicativo me va a solicitar? ¿Qué sucede si no lo hago?

Las actualizaciones son necesarias para afinar el funcionamiento, añadir mejoras y nuevos contenidos a tu aplicación. Siempre te recomendaremos realizarlas para que puedas acceder a esta nueva información.

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

Si la aplicación se cierra inesperadamente o tienes cualquier otro problema, comprueba en primer lugar que tienes instalada la última versión, revisa tu estado de conexión a internet y dispositivo móvil, si el problema persiste, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro call center 044-471000 o 0801-1-4700.

26. ¿Puedo pagar las deudas del SATT de años anteriores?

Pueden realizarse sólo los pagos pendientes del año vigente (2024)

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

No, se debe realizar primero el pago de la deuda más vencida (pago en orden)

28. ¿Existe un límite de número de pagos a realizar?

No, se pueden pagar todos los pagos que se muestran pendientes, pero deben realizarse seleccionando uno por uno.

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

Si, para ello deberá seccionar la cuenta de ahorros en dólares y se aplicará el T.C. del día en el canal.

30. ¿Al enviar un giro, los datos a registrar son los que corresponden al destinatario o beneficiario del giro?

Efectivamente, los datos del DOI, Apellido Paterno, Apellido Materno y Nombres que debe registrar son de la persona que cobrará el giro en ventanilla.

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

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

32. ¿Por la opción de Operaciones de Cambio puedo transferir a la cuenta de un tercero?

No, de momento solo es entre cuentas propias; sin embargo, luego de realizada la operación de cambio te diriges a la pantalla principal de App Móvil y seleccionas Transferencias puedes enviar los fondos a la cuenta de un tercero.

33. ¿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.

34. ¿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\$ 15,000 por día o su equivalente en soles. (Revisa tu límite máximo en la opción Configuraciones / Limite de Operaciones).

35. ¿Es seguro usar el Aplicativo Caja Trujillo Móvil?

Claro que sí, el aplicativo tiene diversos factores de seguridad que ayudara al cliente a tener la mejor experiencia al momento de transaccionar.

36. ¿Puedo cancelar una transacción que hice por accidente?

No es posible, toda transacción u operación que se realice a través del aplicativo móvil es total responsabilidad del cliente.

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

Si es posible, puedes ir a la opción "tenemos para ti" en la opción crédito digital consumo, podrás ver si tienes un préstamo pre aprobado.

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

Por tu seguridad, te recomendamos comunicarte con tu operador móvil y bloquear tu número y equipo, posterior a ello podrás llamar o acercarte a cualquier tienda para bloquear tu tarjeta.

39. ¿Qué debo hacer si olvido mi contraseña?

Si en caso no recuerdes tu clave de seis dígitos, deberás ir a la opción de “Olvidaste tu clave” y generar una nueva clave de seis dígitos.

40. ¿Cómo puedo realizar pagos programados?

En la opción tenemos para ti, podrás ir a la opción de débito automático en la cual podrás escoger que servicio deseas vincular a que se debite de manera mensual.