

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Al realizar operaciones con tu tarjeta en cajeros automáticos, puntos de venta e Internet:

- Antes de utilizar un cajero automático verifique que en la ranura donde introduce la tarjeta, no se encuentre ningún material extraño pegado a ésta.
- Cuando uses tu tarjeta no olvides tapar tu clave al momento de digitarla.
- No pierdas de vista tu tarjeta cuando la utilices, solicita que te alcancen el punto de venta o acércate a caja para realizar tus pagos.
- No acepte ayuda de nadie que le ofrezca su colaboración para operar el cajero automático hasta que usted termine su transacción.
- Si es obligado a salir del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación digitando la tecla Cancelar.
- Cuando realice un retiro de efectivo en un cajero automático y/u oficina, no entregue a nadie por ningún motivo, su dinero ni su tarjeta.
- Asegúrese de usar una computadora de tu confianza cuando realices operaciones en Internet. Siga las recomendaciones que le brinda su entidad financiera.
- Utiliza redes inalámbricas de Internet confiables al momento de realizar tus operaciones; evita realizar operaciones por Internet con tu tarjeta en redes de Cybercafés, puntos de accesos en lugares públicos u otros.
- Digita directamente la ruta del portal o página web de tu entidad financiera **www.cajatrujillo.com.pe**, no sigas los enlaces insertados en correos electrónicos que recibas anunciando promociones, suspensiones de servicio, videos, mensajes noticias u otros, de origen desconocido o no esperado, pueden llevarte a sitios fraudulentos.
- No abandones tu computador mientras te encuentre en el Homebanking, cuando finalices tus transacciones cierra tu sesión, haciendo clic en la opción: **cerrar sesión**.
- **Cuando realices compras por Interbank (SafetyPay), cerciórate que sean paginas seguras**
- No ejecutes programas que te mostrarán detalles sobre supuestas noticias, postales, videos, etc.; debido a que pueden contener virus o malware informáticos que pueden dañar tu computadora.

Precauciones al utilizar sus tarjetas:

- Firme su tarjeta en el lugar indicado tan pronto le sea entregada.
- Conserve sus tarjetas en un lugar seguro al que no tengan acceso personas extrañas.
- Nunca suministre su clave secreta a nadie, aún si le informan que están llamando de su "entidad financiera".
- Su clave es personal e intransferible, por ello, ningún funcionario de la entidad financiera se la solicitará ni telefónica ni personalmente.
- Cambie su clave secreta con frecuencia
- No escriba su clave al reverso de la tarjeta o en algún documento que pueda estar al alcance de personas extrañas.
- Si su tarjeta se extravía no olvide bloquearla inmediatamente.

Si usted realiza operaciones en establecimientos comerciales:

- Para operaciones de paga rápido, el establecimiento afiliado, no le solicitará el ingreso de su clave secreta. Aplica para operaciones menores o iguales a S/150 soles o su equivalente en dólares.
- Para compras donde debe digitar su clave secreta, cerciórese que nadie la pueda ver.
- En puntos de venta (cajas de supermercados o establecimientos), no pierdas de vista tu tarjeta e informa inmediatamente, si nota algún tipo de manipulación fuera de lo normal con la misma.
- Después de realizada la compra, verifica que la tarjeta que te devolvieron sea de tu propiedad.
- Si eres obligado a abandonar el POS electrónico (punto de venta en el establecimiento comercial) antes de terminar tu transacción, anula la operación con la tecla de color rojo.
- Revisa periódicamente el estado de tus cuentas de ahorro a través de los canales que brinda Caja Trujillo: Homebanking, aplicativo Caja Trujillo Móvil (a través del APP podrás verificar los últimos 10 movimientos) o en cualquiera de nuestra red de tiendas a nivel nacional. Si no reconoces alguna operación comunícate inmediatamente con nuestro Call Center al (044) 47-1000(desde la Libertad) y al 0801-1-4700(desde cualquier lugar del Perú), de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 10:00 p.m.

Cuando visites un Agente Corresponsal:

- Nunca entregar el PIN o clave secreta de tu tarjeta al cajero o encargado del comercio, cuando realices alguna operación.
- No perder nunca de vista la tarjeta durante la operación.
- Exigir el comprobante, el cual debe incluir: tipo de operación (retiro, depósito, pago de servicio, etcétera), número de cuenta sobre la cual se hizo la operación, monto, nombre del comercio, teléfonos de contacto de Caja Trujillo para que se puedan reportar las quejas o aclarar las dudas.
- Verificar que el operador del comercio no realice ningún duplicado del comprobante.
- Agente no debe cobrar a los clientes o usuarios, tarifas no autorizadas en productos y servicios financieros.

Cuando visites una Agencia u Oficina:

- Todas las operaciones de retiro o depósito de efectivo deben ser realizados en las ventanillas de atención al público, donde será atendido por personal debidamente identificado con un fotocheck de la entidad financiera correspondiente, por tanto: No existen ventanillas de atención rápida, y la atención se realiza mediante un ticket de atención o de acuerdo al orden establecido por la entidad.
- El uso de celulares y/o radios dentro de las Oficinas no está permitido. Si ve a alguien haciendo uso de éstos, así como cualquier situación extraña, comuníquelo inmediatamente al Jefe de Oficina, al efectivo policial de servicio o al personal de seguridad de la misma.
- No permita que otra persona se le acerque mientras está realizando alguna operación en la ventanilla, Comuníquese al personal que lo está atendiendo.
- No acepte que ninguna persona le haga preguntas acerca de su dinero.
- No cuente su dinero fuera de la ventanilla de atención, hágalo en la misma ventanilla y no permita que atiendan a otra persona mientras usted termina de hacerlo.
- Si va a efectuar uno o más pagos, traiga su dinero ya preparado para cada caso y evite hacerlo en la misma ventanilla o en el hall de atención.

- Infórmate sobre los productos y servicios que ofrece Caja Trujillo, para evitar el traslado y retiro de grandes cantidades de dinero en efectivo (transferencias electrónicas, cheques de gerencia, tarjetas de débito, homebanking, CMAC Móvil, agentes corresponsales).
- Consulta las Transferencias Interbancarias (TIN) te ayudaran a enviar o recibir dinero de otra entidad financiera de manera rápida y segura.

Cuando realizas operaciones en el canal HomeBanking:

- Cuando reciba un correo electrónico, verifique su autenticidad, no siga las instrucciones automáticamente, recuerde que:
 - Los correos enviados por su entidad financiera deben estar personalizados, es decir, deben tener su nombre y apellido.
 - Siempre estarán firmados por algún funcionario de su entidad financiera. Si tiene alguna duda, comuníquese con su entidad y verifique su autenticidad.
 - No deben tener ningún tipo de enlace o link.
 - Verifique que la dirección que aparece en la parte superior de la página web corresponda a su entidad. Si no puede verla o duda de la veracidad de un correo, contáctese con su entidad financiera.
- Cuando utilice el canal HomeBanking (Banca por internet) y requiera ingresar su clave de internet, verifique que se encuentre en una zona segura presionando el ícono del candado que aparece en la barra de direcciones de su navegador de internet.
- Nunca olvides validar tu sello de seguridad, una vez que usted accede al canal HomeBanking en la esquina superior derecha de la página web se debe visualizar la imagen que seleccionó como sello de seguridad, recuerde que también puede cambiar su sello de seguridad cada cierto tiempo.
- Cuando ingreses a nuestra web, siempre digita www.cajatrujillo.com.pe
- No acceda a nuestra web desde enlaces en buscadores o publicidad.
- Si sospecha de fraude bloquea de inmediato tu tarjeta de débito vinculada al aplicativo de Caja Trujillo Móvil llamando al 044 471000 (desde La Libertad) o al 0801-1-4700 (desde cualquier lugar del Perú). Esta es la medida más efectiva para prevenir cualquier tipo de robo.
- Conozca los productos y servicios ofrecidos por su entidad financiera, no dude en consultar si tiene alguna duda relacionada con alguno de ellos.

Cuando realizas operaciones en el canal APP MOVIL:

- Descarga la APP Caja Trujillo Móvil desde una tienda oficial. Si tu dispositivo tiene un sistema operativo Android, debes descargarla desde el Play Store y si es un dispositivo con sistema operativo IOS, desde la APP Store.
- Utiliza redes seguras para conectarte. Siempre que realices una transacción, evita conectarte a **redes Wi-Fi públicas (cafés, aeropuertos, comercios)**. En caso de necesidad, lo mejor es contar con un servicio VPN para el móvil.
- Instala un antivirus en tu móvil, así cada vez que descargues una aplicación pasa por el antivirus para verificar si es segura.
- Cuenta con **credenciales que sean fuertes y complejas**. Hay que elegir bien la contraseña, evitando introducir datos personales y que no la estemos utilizando en otro lugar.

- Ten una clave distinta para cada aplicación. En el caso de iPhone, ten una clave distinta para el acceso a tu cuenta de iCloud. Las contraseñas de las aplicaciones deben ser distintas a las que usas para desbloquear la pantalla. Tampoco uses fechas sencillas, como tu cumpleaños o año de nacimiento.
- A la hora de realizar transferencias o pagos a terceros, Caja Trujillo te enviaremos un SMS con un código al celular registrado en Caja Trujillo. Así evitamos que puedan suplantar tu identidad.
- Mantén la aplicación actualizada. De esta manera podremos hacer frente a posibles troyanos bancarios que puedan comprometer nuestro sistema.
- Cada vez que termines de usar la aplicación en el celular, cierra la sesión. Así evitas que otra persona pueda acceder a tu información financiera.
- Siempre que vayas a realizar una operación en la APP Caja Trujillo Móvil, **protege el dispositivo lo máximo posible**. Así evitarás fraudes en caso de pérdida o robo del móvil. **Revisa frecuentemente los movimientos de tu cuenta** e informa a Caja Trujillo si detectas algo sospechoso.
- Si notas algo raro, hayas perdido el móvil o similar, **bloquea de inmediato tu tarjeta de débito vinculada al aplicativo de Caja Trujillo Móvil llamando al 044 471000** (desde La Libertad) **o al 0801-1-4700** (desde cualquier lugar del Perú). Esta es la medida más efectiva para prevenir cualquier tipo de robo.
- En caso de pérdida o robo de tu celular, bloquea tu chip de teléfono. Es muy importante que bloquee el chip de tu teléfono en tu operador de telefonía móvil.
- Caja Trujillo no envía y nunca solicitará mediante correos electrónicos o páginas web diferentes a nuestra institución, información confidencial como números de tarjetas, claves secretas, Clave Token, o número de cuenta a través de este medio; esto podría tratarse de un correo fraudulento o de una dirección Internet falsa. Informa a Caja Trujillo si detectas algo sospechoso

Cuando utilice internet:

Cuando reciba un correo electrónico, verifique su autenticidad no siga las instrucciones automáticamente

- Los correos enviados por su entidad financiera deben estar personalizados, es decir, deben tener su nombre y apellido.
- Siempre estarán firmados por algún funcionario de su entidad financiera. Si tiene alguna duda, comuníquese con su entidad y verifique su autenticidad.
- No deben tener ningún tipo de enlace o link.
- Verifique que la dirección que aparece en la parte superior de la página web corresponda a su entidad. Si no puede verla o duda de la veracidad de un correo, contáctese con su entidad financiera.
- NO envíe información confidencial a través de correo electrónico.

- NO responda ningún correo inesperado solicitando información confidencial como claves de acceso, números de cuenta, nombres de usuario, etc. Recuerde que Caja Trujillo nunca le solicitará esta información por correo electrónico. En caso de recibir un e-mail de Caja Trujillo con estas características comuníquese inmediatamente a Caja Trujillo o a través de nuestra página web o al Call Center (044-471000).
- Si recibe un e-mail en el cual le solicitan acceder a links como la dirección de Caja Trujillo (www.cajatrujillo.com.pe), no lo haga. Recomendamos escribir en el navegador la dirección correspondiente.
- NO abra correos electrónicos de personas desconocidas, bórrelos de su casilla de entrada. En ellos puede recibir archivos adjuntos que contienen virus
- Evita abrir documentos y archivos adjuntos sobre el COVID-19 de correos electrónicos desconocidos.

Cuando requiera grandes cantidades de dinero:

- Consulte con su entidad financiera acerca de los productos y servicios financieros, y alternativas que le ofrecen para el transporte de efectivo o de valores; no se exponga a ser asaltado.
- No traslade grandes cantidades de dinero en efectivo. Utilice el producto cheque de gerencia, cualquier entidad financiera lo recibe y lo hace efectivo en menos de 24 horas.
- Si tiene que pagar la planilla de su personal, utilice el pago de haberes en cuenta de ahorro de sus empleados como alternativa para evitar la exposición de efectivo.

Cuando sufre pérdida o robo de celular:

- Evite guardar claves o contraseñas de la aplicación móvil o de la tarjeta de débito en el celular
- No use la misma contraseña para todas las aplicaciones.
- En caso cambie de número de celular comunicar a través de nuestros canales virtuales.