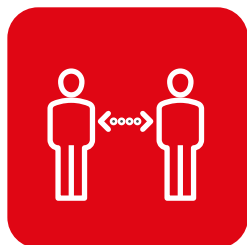


Protocolos de ingreso, permanencia y retiro de clientes en nuestras instalaciones.

- ✓ Todos los clientes deberán hacer **uso obligatorio de la mascarilla** previo al ingreso a nuestras instalaciones y durante la estadía en nuestros locales.
- ✓ Al ingreso de la agencia, **se dispone en la superficie de un paño o pediluvios con solución de lejía**, en el cual deberán colocar la suela de sus zapatos por 01 minuto y posteriormente, continuar con el recorrido en nuestras instalaciones.
- ✓ En nuestros locales **dispondremos de termómetros infrarrojos, que nos permitirán el control de temperatura corporal**; por lo cual al registrarse una temperatura mayor a 38°, no se permitirá el ingreso, recomendándote acudir al centro de salud más cercano. La toma de temperatura será realizada por el personal asignado que mide temperatura a colaboradores.
- ✓ De manera posterior deberán colocarse alcohol en gel, el cual se encuentra a tu disposición al ingreso de la agencia.
- ✓ **De registrar problemas respiratorios visibles, se restringirá el acceso al cliente**, recomendándote acudir al centro de salud más cercano.
- ✓ **Hemos dispuesto de señalización en los pisos de nuestros locales**, de tal forma, que puedan guiarlos para cumplir con el distanciamiento social correspondiente, durante la formación de la cola para atención en ventanilla.
- ✓ **Se dispone de señalización entre ventanilla y el cliente**, con la finalidad que contribuya a guardar el distanciamiento social que corresponda. Esta modalidad también está ubicada en los módulos de asesores de negocios.
- ✓ Sólo se permitirá el ingreso de **01 persona** por núcleo familiar.

Protocolos de ingreso, permanencia y retiro de clientes en nuestras instalaciones.

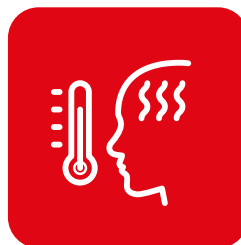
Uso obligatorio de **mascarilla**



Respetemos el ¹distanciamiento social.



Desinfección de suelas de zapatos.

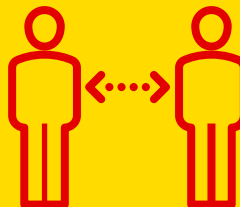


Toma de ²temperatura.



Aplicación de alcohol en gel o líquido.


Respetar el **distanciamiento social** en todo momento, dentro y fuera de la agencia



(1) Señalizados en pisos y ventanillas. (2) Si es mayor a 38°C no se le permitirá el ingreso.


Preguntas frecuentes



1  ¿Cuál es el siguiente paso después de haber solicitado la reprogramación de mi crédito?

Un asesor de Negocios se comunicará con el cliente para informarle que se ha realizado la reprogramación, además de ello coordinará la entrega de la documentación respectiva.




2  ¿Cuáles son los horarios de atención en agencias?

Horario especial de atención al público del 26 de mayo al 30 de junio:

- Agencias y oficinas de Lima y provincias de bajo riesgo: lunes a viernes: 9:00 am a 6:30 pm.
- Agencias y oficinas de Tumbes, Piura, Loreto, Lambayeque, La Libertad, Ica, Casma, Chimbote: 8:45 am a 4:15 pm.
- Sábados no hay atención.



3  ¿Dónde puedo realizar el pago de mi crédito?

Se puede realizar el pago de tus créditos en nuestra red de agencias, agentes corresponsales propios y Kasnet, homebanking y a través del aplicativo Caja Trujillo móvil.



4



¿Cómo puedo consultar el saldo de mis cuentas de ahorro?

Puedes consultarlo en nuestras agencias, en el Homebanking y Aplicativo Caja Trujillo móvil.



5



Si mi crédito me toca pagar un sábado o domingo ¿Me cobrarán mora si pago el lunes?

No se cobrará intereses moratorios hasta el 31 de mayo del 2020.



6



Para pagar el servicio de luz ¿Es necesario acercarme a alguna agencia o puedo hacerlo por otro medio?

Puedes realizarlo a través de nuestros canales alternativos Agentes Corresponsales propios y kasnet, así como en el homebanking y en el aplicativo Caja Trujillo móvil.



7



¿Cómo puedo saber el número de mi CCI?

En nuestra página web, en el siguiente Link: <http://www.cajatrujillo.com.pe/cci>



8



¿Qué debo de hacer para realizar operaciones por internet?

Debes de afiliarte en agencias y gestionar tu clave de 06 dígitos.



9



Tengo una cuenta de Ahorro Cuota, ¿Cómo puedo hacer el abono mensual que tenía programado?

Los abonos deberás de hacerlo por ventanilla.



10



¿Cuál es el monto máximo que puedo retirar en un cajero o en un agente?

El monto máximo de retiro en cajero depende del siguiente horario:

- S/ 1,500 y US\$. 500 Diurno: De 7:00 am a 7:59 pm
- S/500 Y US\$. 200 Nocturno: De 8:00 p.m. hasta 6:59 a.m.

El monto máximo de retiro en agente es S/ 500 y en un día solo se puede hacer retiro de hasta S/ 1,000.



11



¿Qué tramites tengo que realizar para solicitar un crédito Reactiva Perú?

Ingresar tu solicitud a través de la página Web de Caja Trujillo



12



¿Cómo puedo gestionar mi clave de internet?

Puede generar su clave de internet a través de nuestro Homebanking, Aplicativo Caja Trujillo Móvil y en red de agencias. Sólo debe tener su tarjeta débito visa y su clave de 4 dígitos. Para el caso de la ventanilla debe acercarse portando su DNI.



13



¿Desde cuando puedo realizar el pago de mi crédito después de haber solicitado mi reprogramación?

De acuerdo con la fecha de vencimiento del nuevo cronograma de pago.



14



¿Cómo puedo gestionar la ampliación de mi crédito?

Puedes gestionar tu solicitud mediante las siguientes opciones: 1). Contactando a tu Asesor de Negocios, 2) Llamando al Call Center (044-47100).



15



¿Puedo realizar el pago de mi tarjeta de crédito?

Si se puede. El pago de tarjeta de crédito se puede realizar a través de nuestro home banking, aplicativo Caja Trujillo Móvil y red de agencias. El horario permitido para este servicio es de 8:30 am a 4:00 pm.

