



¡Al COVID-19 le ganamos juntos!

**Preguntas frecuentes
durante el estado de emergencia**

1.- ¿Cómo retiro el 25% de mis fondos de AFP?

No presencial

Apertura una cuenta de ahorros en Caja Huancayo a través de la página web y facilita este número de cuenta a tu AFP para el depósito correspondiente.

Presencial

Apertura una cuenta de ahorros en nuestra red de agencias y facilita este número de cuenta a tu AFP para el depósito correspondiente.

2.- Si el 25% de mis fondos AFP es depositado en mi cuenta de ahorros ¿Caja Huancayo puede descontar de este monto mi deuda u otra obligación?

No, la SBS ha dispuesto la intangibilidad de los depósitos que provengan de las AFPs por un año. Se considera como intangibles aquellos fondos que no pueden ser objeto de compensación legal o contractual, embargo, retención o cualquier otra afectación.

3.- ¿Cuáles son las recomendaciones para que una transferencia interbancaria sea exitosa?

Que la cuenta de ahorros esté activa, es decir, que no tenga bloqueos y que el número de CCI esté digitado correctamente.

4.- ¿Cómo puedo obtener una tarjeta de débito?

Debes acercarte a una agencia para solicitar tu tarjeta de débito. Recuerda que la primera tarjeta que solicites y la renovación por caducidad es sin costo, en caso de requerir un duplicado de tarjeta, la comisión por este servicio es de S/ 15.00.

5.- ¿Por qué medios se puede habilitar la tarjeta para realizar compras por internet?

Puedes habilitar tu tarjeta a través del aplicativo móvil o caja virtual.

6.- ¿Cómo puedo ver mi estado de cuenta sin necesidad de acercarme a una agencia?

Puedes ver tu estado de cuenta a través del aplicativo móvil o caja virtual, para ello tu tarjeta de débito debe estar activa.

7.- ¿Hasta cuándo tengo plazo para retirar los S/ 2,400 de mi CTS y qué sucede si no lo retiro?

El plazo para el retiro de tu fondo de CTS es hasta el 08 de septiembre del 2020, en caso de no retirar este monto hasta la fecha indicada, ya no estará disponible y retornará al monto intangible de tu CTS.

8.- Estoy con suspensión perfecta en mi trabajo ¿Puedo disponer de mi CTS?

Sí, el sistema liberará automáticamente de tu cuenta de CTS, el monto equivalente a una remuneración bruta mensual cada 30 días; el monto que se habilite, así como el periodo de la suspensión perfecta serán proporcionados por el Ministerio de Trabajo.

Para retirar tu CTS debes acercarte con tu tarjeta débito a un cajero Global Net o a nuestra red de agencias a nivel nacional.

9.- ¿Puedo realizar transferencias interbancarias desde mi cuenta CTS?

No contamos con dicha opción por el momento, sin embargo, puedes transferir tus fondos de CTS a tu propia cuenta de ahorros, luego podrás realizar la transferencia interbancaria a cuentas externas.

10.- ¿Puedo transferir los fondos de CTS a mi cuenta de ahorros o enviarlo a cuentas de terceros?

Sí, a través de la Caja Virtual (página web) y APP Caja Huancayo podrás transferir el monto disponible de tu CTS a tu propia cuenta de ahorros o a cuentas de terceros de Caja Huancayo.

11.- ¿Cuándo entregarán el cronograma de pagos modificado por la reprogramación o congelamiento de deudas solicitados durante el periodo de emergencia y por qué medios será enviado?

El envío del cronograma de pagos se realizará cuando termine el estado de emergencia y será enviado por correo electrónico, por mensaje de texto a tu celular o por medio físico a tu domicilio.

12.- ¿Cuáles son los horarios de atención de las agencias durante el periodo de emergencia?

El horario de atención de las agencias a nivel nacional es de:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábado de 9:00 a.m. a 12:30 p.m.

13.- ¿Cuáles son los canales de comunicación habilitados durante el periodo de emergencia?

Los canales habilitados son:

- Call Center, 064 - 481000 o línea gratuita 0800 - 10064 desde un teléfono fijo, en el horario de lunes a sábado de 8:00 a.m. hasta 7:30 p.m. y domingos de 8:00 a.m. hasta 5:00 p.m.

- Correo electrónico para reclamos:

reclamos@cajahuancayo.com.pe

- Correo electrónico para solicitar Información:

atenciondeconsultas@cajahuancayo.com.pe

- Portal web: www.cajahuancayo.com.pe/zona

ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Redes sociales:

WhatsApp, Facebook, Instagram y Twitter de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12m.

Número de WhatsApp: 950 989 245

