

PREGUNTAS FRECUENTES

AHORROS

1. ¿Qué son los depósitos de ahorros?

Los depósitos de ahorros son el conjunto de imposiciones de dinero que realizan las personas naturales o jurídicas y se acreditan en cuentas nominativas e intransferibles.

2. ¿Qué formas existen para abrir una cuenta de ahorros?

Las cuentas de ahorro se pueden abrir de forma:

Individuales, a nombre de una persona natural o jurídica. En caso del fallecimiento del titular, para la cancelación se requiere la presentación de declaratoria de herederos.

Mancomunadas, a nombre de más de un titular y para cualquier operación se requiere la concurrencia de los mismos. En caso del fallecimiento de uno de ellos, para la cancelación se requiere la presentación de declaratoria de herederos.

Indistintas, a nombre de más de un titular, en que para realizar operaciones es suficiente con la concurrencia de uno de los titulares. En caso de fallecimiento de uno de los titulares el sobreviviente puede solicitar la cancelación a sola firma, salvo mandato judicial.

3. ¿Puedo efectuar depósitos en una cuenta de ahorros mediante un cheque?

Si se pueden efectuar depósitos en cuentas de ahorro mediante cheques, los que deberán ser endosados a favor de la Caja Sullana. El cliente podrá retirar cuando el banco emisor de conformidad al cheque.

4. ¿Cuándo se considera Inactiva una cuenta de ahorros?

Una cuenta inactiva es una cuenta de ahorros que:

1.- durante doce (12) meses no registra movimientos o que,

2.- durante seis (6) meses no registre movimientos y que además su saldo haya sido inferior al mínimo establecido por la Caja Sullana.

5. ¿El ITF es una comisión que cobra la Caja Sullana?

No, el ITF es el Impuesto a las Transacciones Financieras. Este se aplica a las operaciones de ahorros y créditos, con excepción de cuentas u operaciones exoneradas de acuerdo a la normatividad vigente.

6. ¿Dónde puedo ver las tasas de interés, gastos, comisiones de los productos de ahorros y créditos?

Nuestros tarifarios se exhiben en todas nuestras agencias y oficinas especiales. Asimismo, en nuestro portal Web en cada uno de nuestros productos o servicios.

7. ¿Cómo puedo informarme de los movimientos de mi cuenta de ahorros y de sus saldos?

Puede conocer sus movimientos y saldos ingresando a la página web de Caja Sullana utilizando su Tarjeta de Débito Visa en la sección "HomeBanking" o a través de nuestro App Móvil Caja Sullana.

Así mismo a través de Cajeros automáticos Global Net y Unicard y en los saldomáticos ubicados en nuestras oficinas.

También puede solicitar esta información en nuestras agencias y oficinas especiales a través de nuestras Plataformas de Atención al Usuario.

8. ¿Es posible solicitar el envío de los movimientos producidos en los depósitos durante el mes por correo electrónico o al domicilio?

La información de saldos de cuentas de ahorros se brinda únicamente al titular de la cuenta de manera personal en oficinas de Caja Sullana, con la identificación respectiva del DOI. Esto como medida de seguridad de los depósitos de cada cliente.

El titular puede además solicitar en el momento de la contratación o posterior a ella, ya sea eligiendo en la cartilla de información o mediante un escrito, el envío del extracto

de cuenta a su domicilio, cubriendo el costo de envío indicado en nuestro tarifario vigente. Así mismo puede solicitar se le envíen por correo electrónico, lo que no tiene costo.

Puede acceder a nuestra página web, ingresando al Homebanking con su Tarjeta débito Visa donde podrá acceder a visualizar sus últimos movimientos.

9. ¿Puedo disponer por cajero automático de mis intereses mensuales de mi cuenta a Plazo y de mi saldo disponible de CTS?

Usted puede dejar instrucciones a Caja Sullana para que sus intereses mensuales de sus cuentas a Plazo sean abonados a su cuenta de ahorro afiliada a su tarjeta y así pueda disponer de esos fondos en cajeros automáticos, a través de su Tarjeta Visa Débito

Tratándose del saldo disponible de CTS, deberá afiliar su cuenta de CTS a su Tarjeta Visa Débito para poder retirar por cajeros automáticos.

10. ¿Qué debo hacer si olvidé la clave secreta de mi Tarjeta de Débito Visa?

El titular es el único conocedor de la clave secreta de su Tarjeta Débito Visa. La clave no se guarda en ninguna base de datos de nuestra institución, por lo tanto, si la olvidó, debe solicitar la cancelación de ésta tarjeta y la emisión de una nueva tarjeta en nuestras oficinas, previo pago de comisión por duplicado, según tarifario vigente.

11. ¿Qué operaciones puedo realizar con la Tarjeta Débito Visa?

Con la Tarjeta de Débito Visa, puede realizar lo siguiente:

- Retiros de efectivo, en las ventanillas de nuestras oficinas, cajeros automáticos que acepten la marca VISA, agentes Caja Sullana y agentes Kasnet ubicados en establecimientos o en centros comerciales del país.
- Consulta de saldos, movimientos y operaciones, en HomeBanking ubicado en página web <http://www.cajasullana.pe>. y App Móvil Caja Sullana; debes contar con la tarjeta de coordenadas y/o token para poder realizar operaciones como: transferencias entre cuentas propias y de terceros, transferencias Interbancarias CCE, pagos de créditos, pagos de servicios, pago de cuota ahorro plan, recargas virtuales.
- Consulta de saldos y movimientos en nuestros saldomáticos ubicados en nuestras oficinas.
- Compras en establecimientos afiliados a Visa.

12. ¿Se puede realizar transferencias a una cuenta de Otra Entidad Financiera?

En nuestra entidad puede realizar transferencias interbancarias, lo que significa que puede transferir de su cuenta de caja Sullana a una cuenta en otra entidad financiera que sea miembro de la Cámara de compensación electrónica (CCE) y viceversa, para lo cual debe contar con el Código de Cuenta Interbancario (CCI). Los montos máximos a transferir por operación en soles son de S/310,000.00 y en dólares US\$ 60,000.00 tratándose de transferencias diferidas, en tanto que para transferencias en línea son S/30 000 y \$ 10 000.

13. ¿Existen montos máximos para realizar compras utilizando la Tarjeta Débito Visa?

Por medidas de seguridad, podrá realizar compras hasta por un monto de S/. 5,000.00 soles diarios.

14. ¿Caja Sullana cobra alguna comisión cuando se utiliza la tarjeta Débito Visa para realizar compras?

La Caja de Sullana no le cobra comisión alguna por las compras que realice.

15. ¿Qué montos puedo retirar en Cajeros automáticos utilizando la tarjeta Débito Visa?

La disposición de efectivo es de acuerdo a la parametría de cada red de cajeros asociados a Visa.

Pudiendo retirar por día hasta S/2000.00 y \$500 en la Red Unicard, y hasta S/2000.00 y \$500 en la Red Global Net.

16. ¿Dónde puedo cambiar la clave de mi Tarjeta Débito Visa?

Solicite su cambio de clave en nuestras Plataformas de Atención al Usuario de nuestras oficinas o también lo puede efectuar en la red de cajeros Global Net y la red de cajeros UNICARD, con excepción de los cajeros ubicados en el BIF (Banco Interamericano de Finanzas) y de Caja Municipal de Arequipa.

17. ¿Dónde puedo retirar efectivo un sábado por la tarde?

Puede retirar efectivo utilizando su Tarjeta Débito Visa a través de Cajeros Automáticos o en Cajeros Corresponsales de su ciudad.

La atención en los cajeros corresponsales es de acuerdo al horario del negocio.

18. ¿Cómo doy poder a un tercero para que retire de mi cuenta de ahorros?

Cuando se trata de un retiro hasta media UIT la persona a quien se le faculta a retirar debe presentar una carta poder con firma legalizada, para retiros superiores de media UIT hasta 3 UIT deberá presentar poder fuera de registro y para retiros mayores a 3 UIT deberá presentar poder por escritura pública inscrito en Registros Públicos.

19. ¿Cómo efectuar el cambio de representantes de una cuenta de ahorros?

El cambio de representantes de una cuenta de depósitos de ahorro debe ser comunicado de forma oportuna mediante un escrito sustentado con la documentación respectiva.

20. ¿Cuáles son los requisitos para obtener una Tarjeta de Débito Visa?

Para obtener su Tarjeta Débito Visa, debe abrir una cuenta de ahorros, cuenta CTS en moneda nacional o extranjera.

21. ¿Qué necesito para realizar retiros de efectivo en el extranjero?

Para realizar retiros de efectivo en el extranjero, debe afiliar su cuenta de ahorros en moneda nacional como cuenta principal a su tarjeta de Débito Visa y operar en cajeros que acepten la marca VISA.

22. ¿Qué necesito para poder realizar compras utilizando la Tarjeta de Débito Visa?

Necesita que su tarjeta esté afiliada a una cuenta de ahorros en moneda nacional (principal o Fast cash) y puede comprar hasta por un importe de S/5,000.00 soles por día en establecimientos afiliados a Visa.

23. ¿Qué es una cuenta de ahorro con Órdenes de Pago?

Es una modalidad adicional de depósitos de ahorros, en que los depositantes pueden girar órdenes de pago a su nombre o de un tercero para efectuar retiros de su cuenta.

24. ¿Siendo el titular de una cuenta de ahorros con órdenes de pago puedo efectuar retiros directamente sin emitir una orden de pago?

Si, como titular puede retirar emitiendo una orden de pago o directamente.

25. ¿Puedo girar una orden de pago al portador?

No, tiene que girarse a nombre del titular o de un tercero.

26. ¿Existen sobregiros en una cuenta de órdenes de pago?

No, para hacer efectiva una orden de pago, el ahorrista debe tener fondos disponibles en su cuenta de ahorros.

27. ¿Puedo cobrar una orden de pago en una agencia distinta a la que realice la apertura?

Si, la Caja Sullana paga en cualquiera de sus agencias u oficinas especiales Órdenes de Pago emitidas por sus ahorristas.

Para tal efecto deberá asumir cuando corresponda, el pago de una comisión tipificada como Inter Plazas, cuando realiza la operación en una de nuestras agencias.

28. ¿Qué hago si se me extravían órdenes de pago?

El titular de la cuenta debe comunicarlo en forma inmediata y por escrito a la Caja Sullana. Las operaciones que se hubieran producido antes de recibir la comunicación no son responsabilidad de la Caja Sullana.

29. ¿Qué documentos recibe el cliente al momento de aperturar un plazo fijo?

Recibe copia de Condiciones Generales y Específicas del Contrato de Ahorros, Cartilla de Información y comprobante del depósito a plazo.

30. ¿La Caja Sullana está autorizada como depositaria para mi CTS?

Si. La Caja de Sullana tiene autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para captar recursos del público.

31. ¿Puedo trasladar mi CTS a otro depositario autorizado?

Si. Usted puede disponer libremente y en cualquier momento del traslado del monto de su CTS e intereses de uno a otro depositario, notificando para ello a su empleador.

32. ¿La ley establece un plazo dentro del cual se debe efectuar el traslado de CTS de un depositario a otro?

Si, establece un plazo máximo de 15 días hábiles.

33. ¿En qué cajeros puedo retirar mi saldo de libre disponibilidad de mi CTS?

En los cajeros de la red Global Net y Unibanca.

34. ¿Las operaciones que realice de mi cuenta de CTS están afectas al ITF?

No, son cuentas exoneradas de acuerdo a Ley.

35. ¿En qué consiste el Ahorro Plan?

Consiste en depositar montos fijos mensuales en fecha fija. El monto mínimo es de S/20.00 (veinte y 00/100 Soles).

36. ¿Cuál es el plazo mínimo para abrir una cuenta de ahorro plan?

De 180 días.

37. ¿Qué ventajas tiene abrir una cuenta de Ahorro Plan?

Gana una tasa de interés de acuerdo a tarifario y si ha cumplido con realizar sus depósitos mensuales de forma puntual será beneficiado con un incentivo monetario o bono a calcularse sobre el capital pactado al final del plazo.

38. ¿Puedo realizar retiros parciales de mi ahorro plan?

No, tendría que cancelarse la cuenta.

39. ¿Mi cuenta de ahorro plan se renueva automáticamente?

No.

40. ¿Quién puede abrir un depósito a plazo MultiMas?

El Multimás, es un producto dirigido a las personas que perciben gratificaciones, utilidades o bonificaciones de sus respectivos empleadores o empresas en las cuales laboran, quienes desean tener un ahorro rentable a un plazo de 365 días.

41. ¿Un depósito a plazo Multimás se renueva automáticamente?

No. Cumplido el plazo pactado el cliente debe acercarse a efectuar la cancelación de su depósito, en este caso el cliente tiene la opción de abrir nuevamente una nueva cuenta a plazo Multimás. En el supuesto que el cliente no se acercará a efectuar la cancelación de la misma, el sistema capitalizará los intereses; luego de esto se aplicará a la cuenta la tasa vigente del producto de ahorro, en tal sentido el cliente debe tener en cuenta la fecha de vencimiento consignada en su cartilla de información entregada por Caja Sullana en el momento en que abrió su cuenta.

42. ¿Quiénes pueden utilizar el servicio de giros en la Caja Sullana?

Toda persona natural (cliente o no cliente) puede acercarse a cualquier ventanilla de la Caja Sullana, con la finalidad de emitir un giro hacia otra persona natural, previa identificación con su documento oficial de identidad.

43. ¿Los Giros se pueden cobrar en cualquier Agencia u Oficina de la Caja Sullana?

Si, siempre y cuando este dentro de los 90 días de vigencia.

44. ¿El servicio de compra venta de moneda extranjera (dólares) es exclusivo para clientes?

Ofrecemos el servicio de compra venta de moneda extranjera (dólares) para clientes y no clientes.

45. ¿Qué es la cuenta Sueldo Más?

Es un producto de ahorro en que los trabajadores de empresas públicas o privadas solicitan a sus empleadores les sean depositados mensual o quincenalmente sus sueldos.


46. ¿Qué es la tarjeta de coordenadas?

La tarjeta de coordenadas le va a permitir acceder al servicio de operaciones en línea, como transferencias entre cuentas propias, a cuentas de terceros, pago de servicios afiliados, giros, entre otros. La entrega inicial no tiene costo, pero si la reposición. El costo por reposición será el que se encuentran en nuestro tarifario.


47. ¿Cuáles son los requisitos para obtener una tarjeta de coordenadas?

Debe contar con una tarjeta debito visa, tarjeta Sueldo Mas, o tarjeta Empresarial y de esta forma solicitar la Tarjeta de coordenadas que le permitirá realizar operaciones vía Homebanking. La Tarjeta de Coordenadas como la Tarjeta Debito visa, Tarjeta Sueldo Mas y Tarjeta Empresarial las puede solicitar en cualquier de nuestras oficinas.

48. ¿Cómo puedo saber si tengo una tarjeta VISA sin contacto (Contactless)?

Para confirmar si cuentas con la tecnología para realizar pagos sin contacto. Busca en el frente de tu tarjeta el  Indicador de Pagos Sin Contacto

49. ¿Dónde exactamente debo acercar mi tarjeta visa sin contacto para pagar?

Cuando te indiquen que debes pagar, solo debes acercar tu tarjeta a la terminal donde veas el Símbolo de  Pagos Sin Contacto

50. ¿Cómo debo sostener mi tarjeta cerca de la terminal habilitada para procesar pagos sin contacto?

La tarjeta sin contacto se lee mejor cuando se sostiene recta plana sobre el símbolo de Pagos sin Contacto y no en ángulo

51. ¿Qué es pago rápido?

Es una nueva funcionalidad de VisaNet que te permite hacer pagos con tarjetas de crédito o débito por montos menores o iguales a S/ 80.00 o US \$ 25.00 sin ingresar PIN, validar DNI o firmar el voucher en los establecimientos afiliados.

52. ¿Cuáles son sus beneficios?

- Compras más rápidas.
- Menos colas de espera.
- Mejor experiencia de compra

53. ¿Dónde funciona?

Podrás utilizar Paga Rápido en:

- Cines y Teatros: Tarjetas con PIN, disponibles en su totalidad a partir de junio.
- Playas de estacionamiento y garajes: Tarjetas con PIN, disponible a partir de marzo.
- Supermercados y minimercados: Tarjetas con PIN, disponible a partir de setiembre.
- Fastfoods: Tarjetas con PIN, disponible al 90% en marzo.
- Farmacias, droguerías y perfumerías: Tarjetas con PIN, disponible en su totalidad a partir de mayo.

Actualización: JULIO 2019