



PREGUNTAS FRECUENTES – ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA

¿Cuál es el horario de atención de las oficinas de Caja Sullana?

El horario de nuestras agencias y oficinas lo podrá consultar en nuestra sección comunicados.
<https://www.cajasullana.pe/comunicados/>

¿Cuál es el horario de atención del servicio telefónica (Call Center o FONOCAJA)?

Lunes a domingo las 24 horas.

¿Qué canales digitales puedo utilizar para realizar transacciones sin necesidad de salir de casa?

En Caja Sullana puede hacer sus transacciones desde la comodidad de sus casas a través de nuestra app y página web, utilizando Móvil Caja Sullana y HOMEBANKING.

Mi tarjeta visa esta vencida y quería saber ¿cómo puede acceder a una nueva para hacer mis transacciones por internet?

Deberás acercarte a la oficina más cercana para realizar la renovación de la tarjeta libre de comisión.

Deseo abonar mensualmente en mi cuenta de ahorros para pagar oportunamente la mensualidad del colegio de mi hija. Hoy quise probar, pero me arroja un mensaje "no tiene una tarjeta de coordenadas relacionada". ¿Cómo puedo hacer?, no puedo salir por la cuarentena.

Si no cuenta con tarjeta de coordenadas, puede configurar desde nuestra App Móvil Caja Sullana o nuestro Homebanking, la validación de sus operaciones a través de clave token. Revisar guía que se encuentra en nuestra página web.

https://www.cajasullana.pe/wp-content/uploads/2019/02/Guia_HOME BANKING_v3.1.pdf

Deseo transferir a un banco el importe disponible de mi CTS sin acudir a las oficinas de Caja Sullana, ¿qué debo hacer?

Si cuenta con su tarjeta debito puede transferir vía Homebanking (ingresando a la página web) o app Móvil Caja Sullana (en su celular) el importe de su cuenta CTS a su cuenta del banco por medio de una transferencia interbancaria

Quisiera saber si hay la opción de depósito cts. via transferencia interbancaria dado que nos encontramos en aislamiento social, y no podemos ir a oficina a dejar cheque de gerencia.

Si cuenta con las opciones de realizar su depósito mediante CCI (Código de Cuenta Interbancaria).

Todas las cuentas de tus trabajadores tienen CCI y puedes realizar el depósito de CTS directamente a sus cuentas vía transferencia interbancaria.



En caso de no contar con esta información (CCI) puedes solicitarla al correo: fonocaja@cajasullana.pe Caja Sullana recibe y emite transferencias interbancarias de tipo CTS.

Como emisor esta debe solicitarse directamente en tienda, y como receptor debe consultar con su banco a través de que canal las puede emitir. A continuación, listado de entidades miembros de la CCE que participan como emisor y/o receptor.

ENTIDAD PARTICIPANTE		223 - CTS	
		ENVIA	RECIBE
001	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ	SI	-
002	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	-	SI
003	INTERBANK	SI	SI
007	CITIBANK DEL PERÚ S.A.	SI	-
009	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	SI	SI
011	BBVA CONTINENTAL	SI	SI
018	BANCO DE LA NACIÓN	SI @	-
023	BANCO DE COMERCIO	SI	SI
035	BANCO PICHINCHA	SI	SI
038	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	SI	SI
043	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	SI	SI
054	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	-	SI
056	BANCO SANTANDER PERU	SI	-
060	ICBC PERÚ BANK	SI	-
801	CMAC PIURA	SI	SI
803	CMAC AREQUIPA	SI	SI
805	CMAC SULLANA	SI	SI
800	CAJA METROPOLITANA	SI	SI
806	CMAC CUSCO	SI	SI
808	CMAC HUANCAYO	SI	SI
809	CMAC ICA	-	SI
813	CMAC TACNA	SI	-



Quiero abrir una cuenta de ahorros, para depositar mi dinero de la AFP, ¿qué debo hacer?

Si usted ya es cliente caja Sullana y posee una cuenta de ahorros puedes consultar su CCI en nuestra página web, si no la tienes puedes abrir tu cuenta digital en:

<https://www.cajasullana.pe/apertura-tu-cuenta/#/>. La documentación contractual llegará al correo electrónico que designes y podrás realizar la consulta de CCI por nuestra página web. Una vez tengas el CCI podrás consignarlo en la solicitud de liberación del fondo de AFP.

Cuando tu AFP nos informe de tu solicitud, te abriremos una nueva Cuenta "AHORROS AFP" Solo para que recibas el abono de tus fondos liberados, libres comisiones e intangible.

Tengo una cuenta de ahorro plan, con el problema de la emergencia nacional, recién tendré para hacer el depósito a fin de mes, quisiera saber si ¿extienden el plazo para depositar?

El abono de la cuota de Ahorro Plan sólo, se puede realizar dentro de los días establecidos de acuerdo al cronograma de pago. Los abonos que no se realicen no se contabilizarán en el cálculo de la bonificación e interés. Se pagará la bonificación e interés de acuerdo a los abonos realizados. Los abonos se pueden realizar por ventanilla de Caja de Sullana, por HOMEBANKING o por la APP de Caja Sullana.

Tengo una cuenta ahorro plan en el cual deposito mensualmente, este mes y por la medida de emergencia no puedo salir de casa, quisiera saber si ¿hay alguna forma digital para poder hacer el depósito, como una transferencia interbancaria u otra forma para pagar sin acercarse a una agencia?

A través de nuestro HOMEBANKING hay una opción para que pueda depositar el aporte correspondiente de la cuenta ahorro plan (opción operaciones/pagos/pago ahorro plan) pudiendo seleccionar inclusive pagar tanto un ahorro plan propio como de un tercero. También lo puedes realizar por nuestro móvil Caja Sullana (Pago/pago de ahorro plan propio / terceros).

Necesito información para poder realizar el pago de una cuota porque se vence y debido al problema que estamos pasando por la pandemia del COVID 19 no podemos salir de casa.

Si cuenta con su tarjeta débito y una cuenta de ahorros con saldo puede realizar su pago via Homebanking (ingresando a la página web) o app Móvil Caja Sullana (en su celular). También puede realizar el pago por el servicio de CORRESPONSALÍA, teniendo en cuenta lo siguiente:

- No permite pago parcial de cuota ni cancelación total del préstamo (incluyendo última cuota), solo pago de cuotas en soles.
- Pago de cuota de crédito Vía BBVA: Ventanilla S/2.60, Agente Express S/2.00, Banca por internet S/ 0. Hasta con 90 días de atraso y los créditos refinanciados hasta con 30 días de atraso. La identificación del convenio se hará a través del Código 7761 Credi-pago Caja Sullana, indicar N° de DNI/RUC e Importe a abonar.
- Pago de cuota de crédito Vía Banco de la Nación: 1% (Mínimo S/2.50 y máximo S/100.00), se puede pagar los créditos vigentes y refinanciados con 15 días antes y 15 días después de la fecha de vencimiento.
- Pago de cuota de crédito Vía Banco de Crédito: Ventanilla S/4.00 + comisión uso ventanilla BCP, Agente BCP S/4.00, Banca por internet S/4.00, App móvil BCP S/4.00, se puede pagar los créditos vigentes y refinanciados con 15 días antes y 15 días después de la fecha de vencimiento.



Tengo un crédito hipotecario, quisiera cancelar mi cuota, pero con esta situación ¿si están atendiendo?

Tener en cuenta que hay sub aplicaciones que están restringidas para pagos en canales, en el siguiente Link podrá verificar las que están habilitadas.

<https://www.cajasullana.pe/corresponsalia/>

Al final encontraran el siguiente enlace:

- Ventanilla BCP
 - Cliente deberá indicar que realizará un pago de CMAC-Sullana y proporcionar Número de Crédito.

[Conoce aquí el listado de créditos habilitados para pago en los diferentes canales](#)

Tengo un crédito hipotecario con Caja Sullana cuya cuota vence el 27 de cada mes. quiero ver ¿cómo pago desde el BCP (página web o aplicativo) para no ir a la Caja?

Puede hacerlo a través de Banca por Internet en moneda nacional. Si utiliza banca por Internet la comisión es S/. 4.00. App móvil BCP en moneda nacional, comisión S/4.00.

Tener en cuenta que por (BCP y Bco. Nación) Se puede pagar los créditos vigentes y refinanciados con 15 días antes y 15 días.

Para mayor detalle visite nuestra página WEB:

<https://www.cajasullana.pe/corresponsalia/>

¿Cuáles son los canales por donde puedo pagar mi crédito prendario?

El crédito prendario se puede pagar desde cualquier ventanilla de Caja Sullana, por nuestro Homebanking, móvil Caja Sullana y agentes Caja Sullana.

Quisiera saber si ¿han reprogramado mis cuotas?

Pueden acercarse a nuestras agencias, comunicarse con nuestro Contac Center (073-286100) o con su ADN, así como consultar su crédito en el siguiente link:

<https://www.cajasullana.pe/reprogramacion-cmac-sullana/#/home/consulta>



Quisiera información sobre el crédito Reactiva Perú, ¿qué requisitos permiten acceder a este crédito y como puedo solicitarlo?

- No tener deudas tributarias con SUNAT por periodos anteriores al año 2020 en cobranza coactiva mayores a S/4,300 (1 UIT)
- A febrero 2020 las empresas deben estar calificadas en la Central de Riesgo SBS, como “Normal” o con “Problemas potenciales” (CPP).
- También puede calificar si la empresa no tuviera historial crediticio al mismo periodo.
- Para más detalle revisa el Decreto Legislativo del programa Reactiva Perú en este enlace, las modificaciones complementarias en este enlace y el Reglamento Operativo en este enlace.
- Lo puedes solicitar en el siguiente enlace
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYXj78RepRL58UHw7cFZ4UFxJ1QdyDFIUZUyQakHoKRv8mgQ/viewform> o a través de nuestra asistente virtual en el siguiente enlace <https://www.facebook.com/SullyCajaSullana>

¿Tienen una cuenta digital?

Si, deberás ingresar a nuestra página web o al siguiente link <https://www.cajasullana.pe/apertura-tu-cuenta/#/>.

Me encuentro en suspensión perfecta de labores. ¿Cómo puedo retirar mi CTS?

Todas las cuentas que se encuentran en suspensión perfecta mantienen su disponible de acuerdo a la data enviada por el MINTRA.

