



SERVICIO ELECTRÓNICO SERVICAJA VIRTUAL

A través del Servicio Electrónico ServiCaja Virtual podrá realizar consultas y operaciones de manera rápida y sencilla en cualquiera de nuestras agencias a nivel Nacional.

1 Consultas y Operaciones:

- Consulta de Cuentas de Ahorros
 - Detalle de la cuenta
 - Movimientos

- Consulta de Créditos
 - Detalle del crédito
 - Movimientos

- Simulador de Ahorros

- Transferencias
 - Cuentas propias

- Pago de Créditos
 - Abono de crédito propio
 - Cancelación de crédito propio

- Cambio de Clave

2 Acceso al Servicio:

Pueden acceder a este servicio los clientes que posean la Tarjeta ServiCard Débito VISA, como medio de consulta y canal de transacciones. Los clientes que posean la tarjeta de identificación electrónica TIE, tales como ServiCard Clásica, ServiCard Empresarial y Mi Primera ServiCard, sólo pueden acceder a este servicio como medio de consulta.





3 Detalle de Transacciones

A continuación detallaremos los pasos a seguir para hacer uso del ServiCaja Virtual.

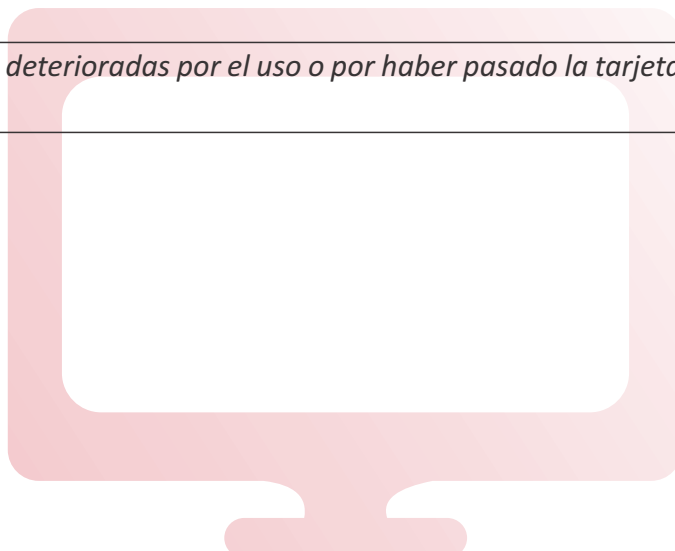
Para poder acceder a las múltiples opciones del equipo ServiCaja Virtual deberá identificarse, para ello deberá presionar sobre la pantalla (Loop).



Luego el equipo le mostrará la pantalla de Bienvenida e Identificación.

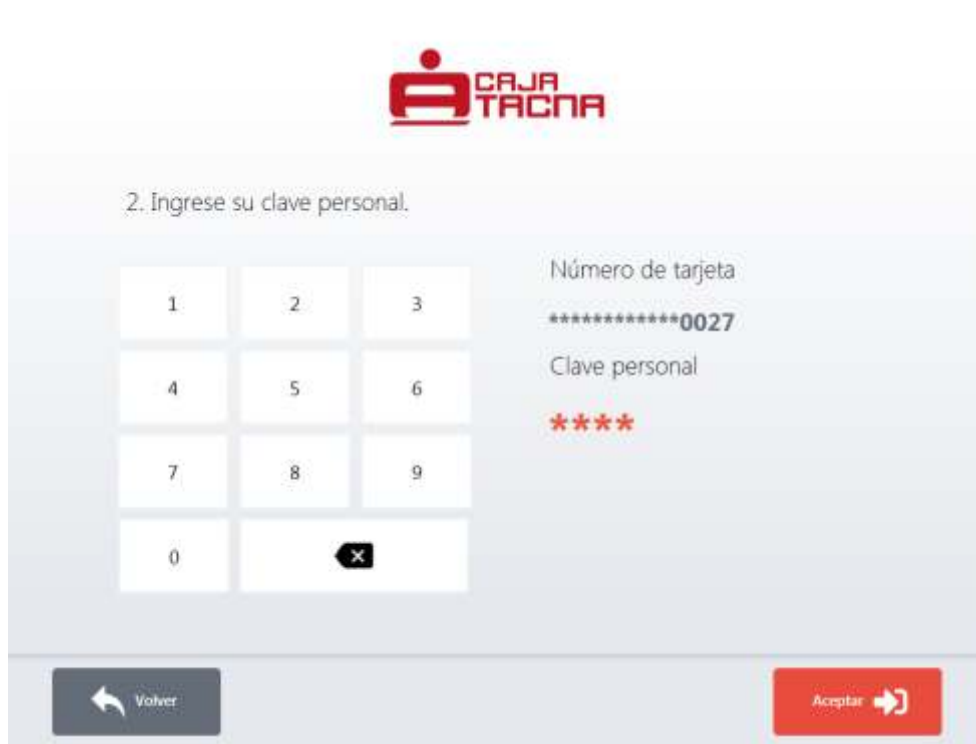
Usted ahora deberá pasar su tarjeta por el equipo ServiCaja Virtual tal y como se muestra en la imagen interactiva de la pantalla de Bienvenida, si por algún motivo su tarjeta no fue pasada correctamente el equipo le mostrará el mensaje **“Tarjeta No Válida – Pase de nuevo su tarjeta por favor...”** y de ser necesario lo tendrá que hacer de nuevo.

Nota: Este caso puede presentarse con tarjetas deterioradas por el uso o por haber pasado la tarjeta demasiado rápido.





Una vez que usted pase su tarjeta correctamente el equipo le mostrará la siguiente pantalla:



Puede suceder que usted demore demasiado en la ejecución de su primera identificación por lo cual el equipo le preguntará ¿Desea más tiempo? Si presiona SI volverá a contar el tiempo de permanencia configurado, si presiona NO volverá a la pantalla de introducción.

Nota: Si no presiona ningún botón, el ServiCaja Virtual asumirá que no desea más tiempo para sus transacciones, retornando a la pantalla de inicio (Loop).

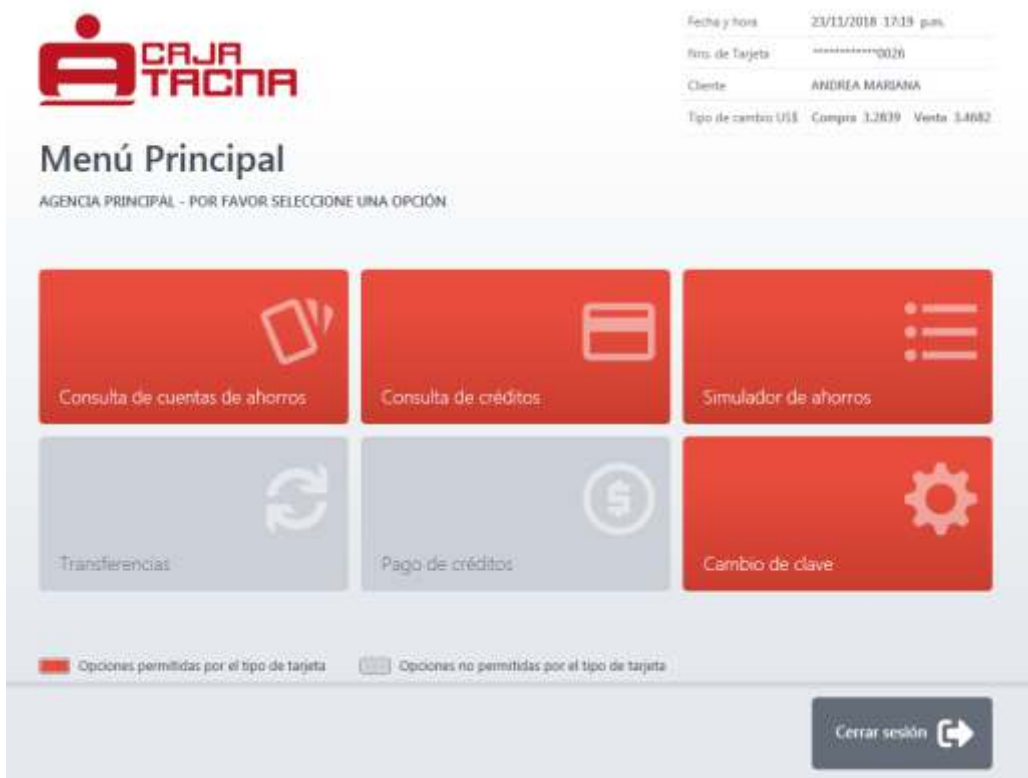
Luego de digitar su clave presione el botón [Aceptar] para ingresar al menú de Opciones del equipo ServiCaja Virtual, si no está seguro presione el botón [Volver], esto lo retornará a la pantalla de Bienvenida e Identificación.

Una vez validada su tarjeta y clave pasará a la pantalla del menú Principal donde podrá elegir el tipo de consulta que desea hacer. Como podrá observar en la esquina superior de su derecha se encuentran los datos del cliente (nombre y número de tarjeta), fecha y hora de consulta además del tipo de cambio. En la zona central encontrará las opciones referentes a *Consulta de cuentas de Ahorro, Consulta de Créditos, Simulador de Ahorros, Transferencias, Pago de Créditos y Cambio de Clave*. Finalmente en la parte inferior de su derecha ubicará el botón **[Cerrar sesión]** el mismo que le permitirá dar por terminada su sesión de consulta.

Nota: Es importante que al terminar sus operaciones siempre presione el botón **[Cerrar sesión]** como una medida de seguridad a fin de evitar que otro usuario o persona haga uso de su sesión activa.



MENÚ PRINCIPAL PARA TARJETAS SERVICARD EMPRESARIAL, CLÁSICA Y MI PRIMERA SERVICARD



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 17:19 pm.
 Nro. de Tarjeta: *****0026
 Cliente: ANDREA MARIANA
 Tipo de cambio US\$ - Compra: 3.2839 - Venta: 3.4662

Menú Principal

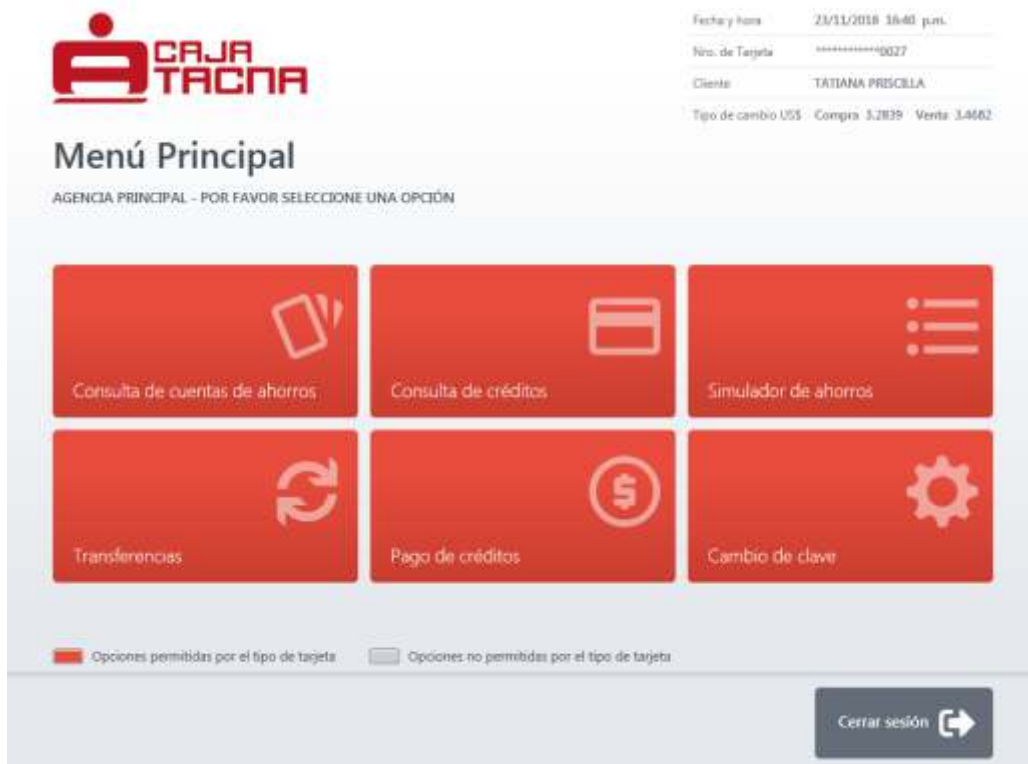
AGENCIA PRINCIPAL - POR FAVOR SELECCIONE UNA OPCIÓN

- Consulta de cuentas de ahorros
- Consulta de créditos
- Simulador de ahorros
- Transferencias
- Pago de créditos
- Cambio de clave

Opciones permitidas por el tipo de tarjeta
 Opciones no permitidas por el tipo de tarjeta

Cerrar sesión

MENÚ PRINCIPAL PARA TARJETA SERVICARD DÉBITO VISA



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 18:40 pm.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ - Compra: 3.2839 - Venta: 3.4662

Menú Principal

AGENCIA PRINCIPAL - POR FAVOR SELECCIONE UNA OPCIÓN

- Consulta de cuentas de ahorros
- Consulta de créditos
- Simulador de ahorros
- Transferencias
- Pago de créditos
- Cambio de clave

Opciones permitidas por el tipo de tarjeta
 Opciones no permitidas por el tipo de tarjeta

Cerrar sesión



Las opciones disponibles en el ServiCaja Virtual serán detalladas a continuación:

1 Consulta de Cuentas de Ahorros

Esta opción muestra las cuentas vigentes de ahorro que se encuentran relacionadas al Cliente. En t r e los tipos de cuenta a mostrar están las Cuentas de Ahorro, Cuentas CTS, Cuentas Sueldo y Cuentas de Depósitos a Plazo Fijo. Usted podrá ver el Tipo de Cuenta, el Número de Cuenta, la Moneda y saldo tal y como muestra la siguiente figura:



The screenshot shows the 'Consulta de cuentas de ahorros' screen. At the top left is the CAJA TACNA logo. At the top right, there is a summary of user information: Fecha y hora: 23/11/2018 16:42 pm.; Nro. de Tarjeta: ****0027; Cliente: TATIANA PRISCILLA; Tipo de cambio US\$: Compra 3.2839, Venta 3.4882. The main title is 'Consulta de cuentas de ahorros' with a sub-instruction: 'Presione sobre la cuenta para ver mayor detalle'. Below this, there are four account cards:

Tipo de Cuenta	Nro. Cuenta	Saldo disponible
CTA AHORRO PN SOLES	009211000098878	S/ 130.28
CTA CTS SOLES	001233101974068	S/ 0.00
CTA AHORRO SUELDO SOLES	001211101972373	S/ 3.584.11
DEPOSITO A PLAZO FIJO	1001416473	S/ 24.44

At the bottom, there are two buttons: 'Volver' (with a left arrow) and 'Cerrar sesión' (with a right arrow).

También se muestra el botón **[Volver]**, el cual le permitirá retornar a la pantalla anterior (menú de Opciones).





Para consultar el saldo e información de alguna de sus cuentas vigentes deberá presionar sobre el recuadro de la cuenta a consultar. Inmediatamente se mostrará la información relacionada al tipo de cuenta consultado tal y como se muestra en la siguiente pantalla:



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 16:43 p.m.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Consulta de cuentas de ahorros

Detalle de la cuenta 009211000098878 y sus movimientos

Producto:	CTA AHORRO PN SOLES
Moneda:	SOLES
N° Cuenta:	009211000098878
N° Cuenta CCI:	81300921100009887887
Saldo Disponible:	S/ 130.28
Saldo Contable:	S/ 130.28
Agencia:	AGENCIA SAN MARTIN
Tasa % (TEA):	0.8
Fecha de apertura:	22/06/2017
Fecha de vencimiento:	
Estado:	ACTIVA

Movimientos 

Imprimir 

Inicio 

Volver 

Cerrar sesión 

Adicionalmente y desde la misma pantalla usted podrá consultar también sus últimos 10 (diez) movimientos, para ello solo deberá presionar el recuadro denominado **[Movimientos]**.



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 16:44 p.m.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Consulta de cuentas de ahorros

Detalle de la cuenta 009211000098878 y sus movimientos

FECHA Y HORA	TIPO DE MOVIMIENTO	MONTO	CANAL
23/11/2018 16:00:11	RET	- S/ 480.74	SERVICAJA VIRTUAL
23/11/2018 15:33:58	TRF	+ S/ 500.00	SERVICAJA VIRTUAL
23/11/2018 11:48:29	TRF	- S/ 50.00	SERVICAJA ONLINE
23/11/2018 19:38:09	ITF	- S/ 0.10	AGENCIA PRINCIPAL
23/11/2018 19:38:09	TRF	- S/ 1.818.70	AGENCIA PRINCIPAL
23/11/2018 18:55:40	TRF	- S/ 622.36	AGENCIA PRINCIPAL
23/11/2018 11:03:41	TRF	+ S/ 1.500.00	SERVICAJA VIRTUAL
22/11/2018 19:08:22	TRF	+ S/ 1.000.00	SERVICAJA VIRTUAL
22/11/2018 19:07:28	TRF	+ S/ 1.000.00	SERVICAJA VIRTUAL
20/11/2018 16:43:57	RET	- S/ 200.00	CAJEROS ATM

Detalle cuenta 

Imprimir 

Inicio 

Volver 

Cerrar sesión 



Para finalizar su consulta y regresar a la pantalla anterior deberá presionar el recuadro denominado **[Volver]**, para finalizar su consulta y salir del ServiCaja Virtual deberá presionar el recuadro **[Cerrar sesión]**.

Nota: La información mostrada en Saldos y Movimientos podrá ser impresa presionando el recuadro **[Imprimir]** ubicado en la misma pantalla.

2 Consulta de Créditos:

Esta opción muestra información de los créditos vigentes relacionados con el Cliente, identificándose el Nombre del producto, Número del crédito, Moneda y monto desembolsado.

Para acceder a esta opción deberá presionar sobre el recuadro Consulta de Crédito del menú de Opciones del equipo ServiCaja Virtual. Para consultar los datos de la cuenta de crédito, presionar sobre el recuadro del crédito a consultar.



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 16:50 pm.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$: Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Consulta de créditos

Presione sobre el crédito para mayor detalle

MICROEMPRESA Nro. Crédito: 929119 Monto Desembolsado: S/ 2.000.00	MICROEMPRESA Nro. Crédito: 930168 Monto Desembolsado: S/ 2.500.00	MICROEMPRESA Nro. Crédito: 930209 Monto Desembolsado: S/ 1.000.00
MICROEMPRESA Nro. Crédito: 930307 Monto Desembolsado: S/ 5.000.00	MICROEMPRESA Nro. Crédito: 930325 Monto Desembolsado: S/ 5.000.00	CONSUMO NO REVOLVENTE TRAJADADORES Nro. Crédito: 975642 Monto Desembolsado: S/ 800.00

Volver Cerrar sesión

Al consultar la Cuenta de Crédito el equipo mostrará Información referente al mismo que incluye el producto, número, moneda, TCEA, fecha de desembolso, monto desembolsado, saldo capital, cuota pactada, analista y teléfono de analista.




CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 16:51 juvi.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Consulta de créditos

Detalle del crédito 929119 y sus movimientos

Producto:	MICROEMPRESA
Nro. de crédito:	929119
Moneda:	SOLES
TCEA:	49.8011
Fecha de desembolso:	22/11/2017
Monto desembolsado:	S/ 2,000.00
Saldo de capital:	S/ 199.49
Cuota pactada:	S/ 206.54
Analista:	RAMIREZ BLANQUILLO WENDY JANETT
Teléfono de analista:	988585730

Movimientos: 

Inicio 

Volver  Cerrar sesión 

Adicionalmente y desde la misma pantalla Ud. podrá consultar también sus últimos 10 (diez) movimientos (abonos), para ello solo deberá presionar el recuadro denominado **[Movimientos]**.



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 16:52 juvi.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Consulta de créditos

Detalle del crédito 929119 y sus movimientos

FECHA Y HORA	TIPO DE MOVIMIENTO	MONTO	CANAL
22/10/2018 09:08:08	ABO	206.50	AGENCIA HIGUERETA
28/09/2018 11:47:30	ABO	211.30	AGENCIA HIGUERETA
27/08/2018 10:41:57	ABO	211.00	AGENCIA HIGUERETA
31/07/2018 15:08:58	ABO	213.00	AGENCIA HIGUERETA
22/06/2018 09:05:34	ABO	206.60	AGENCIA HIGUERETA
22/05/2018 09:04:14	ABO	206.60	AGENCIA HIGUERETA
23/04/2018 09:39:53	ABO	206.60	AGENCIA HIGUERETA
22/03/2018 09:22:27	ABO	206.60	AGENCIA HIGUERETA
22/02/2018 18:34:10	ABO	206.60	AGENCIA HIGUERETA
25/01/2018 11:05:13	ABO	209.00	AGENCIA HIGUERETA

Detalle crédito 

Inicio 

Volver  Cerrar sesión 

Al finalizar su consulta, presione sobre el recuadro **[Volver]** para retornar a la pantalla anterior, **[Inicio]** para regresar al menú principal o **[Cerrar sesión]** para salir del ServiCaja Virtual.



3 Simulador de Ahorros

Esta opción nos permite efectuar una Simulación de un Depósito a Plazo Fijo, ya sea en Moneda Nacional o Extranjera en un determinado periodo de tiempo y sobre un monto determinado. Para ello deberá seleccionar en la pantalla la Moneda, el Plazo y el Monto de depósito a simular. Para poder realizar la simulación presione el recuadro **[Siguiete]**.

Una vez procesada la información el equipo le mostrará la siguiente pantalla de resultado. Para finalizar su consulta y regresar a la pantalla anterior deberá presionar el recuadro denominado **[Volver]**, para finalizar su consulta y salir del ServiCaja Virtual deberá presionar el recuadro **[Cerrar sesión]**.

Nota: La información mostrada en la pantalla de resultado de la simulación podrá ser impresa presionando el recuadro **[Imprimir]** ubicado en la misma pantalla.



4 Transferencias:

Esta opción le permite realizar transferencias entre cuentas propias.

Transferencias a cuentas propias:

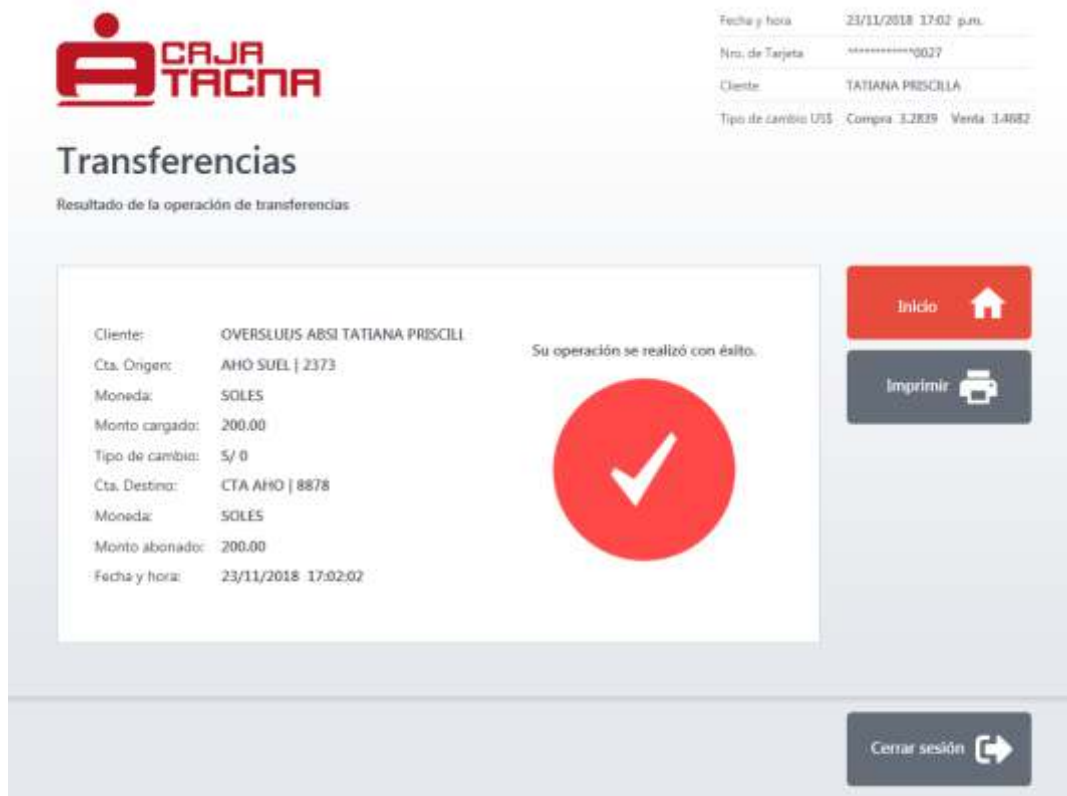
Para efectuar transferencias entre cuentas propias del cliente deberá ejecutar los siguientes pasos:

- Seleccionar el recuadro **[Transferencias]**.
- Presionar sobre la casilla “Cuenta origen”.
- De la lista mostrada seleccionar la Cuenta Origen a emplear para efectuar la transferencia.
- Presionar sobre la casilla “Cuenta destino”.
- De la lista mostrada seleccionar la Cuenta Destino a emplear para efectuar la transferencia.
- Presionar sobre la casilla “Monto”.
- Ingresar la cantidad a transferir.
- Si está seguro presionar el recuadro **[Siguiete]**.

Nota: Para poder efectuar transferencias el cliente deberá contar con dos (2) o más cuentas de ahorro y solo se podrá efectuar transferencias entre cuentas de ahorro de la misma moneda. Antes de efectuar la transacción el equipo le pedirá que ingrese nuevamente su clave a fin de validar su identificación como medida de seguridad.



Al ejecutar la transferencia el equipo emitirá de ser la respuesta positiva, una pantalla de resultado confirmando la transferencia, la información de esta pantalla puede imprimirse en un voucher seleccionando el recuadro [Imprimir]; se recomienda esta acción para conservar un comprobante de la transacción efectuada.



5 Pago de Créditos:

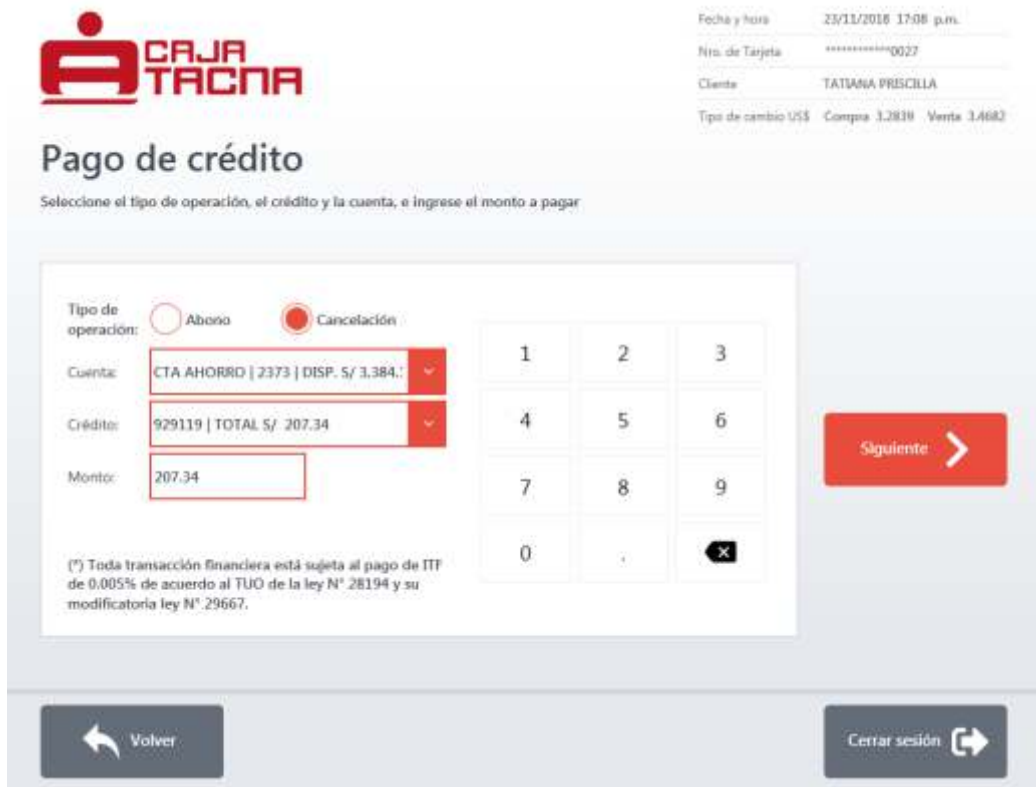
Esta opción nos permite realizar abonos y cancelación de créditos.

Nota: Para las opciones de abono y cancelación de un crédito, usted podrá hacerlo en:

- La misma moneda de su cuenta de ahorros o
- Distinta moneda de su cuenta de ahorros.

Para realizar utilizar esta opción el cliente deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Seleccionar el tipo de operación: **[Abono]** ó **[Cancelación]**.
- Presionar sobre la casilla "Cuenta".
- De la lista mostrada seleccionar la cuenta origen a emplear para efectuar el abono o cancelación del crédito.
- Presionar sobre la casilla "Crédito".
- De la lista mostrada seleccionar el crédito al cual se desea abonar o cancelar.
- Automáticamente después de seleccionar el crédito a abonar o cancelar, se mostrará el monto a pagar, el tipo de cambio aplicado de ser el caso y el monto a debitar.
- En seguida ingresar su clave secreta (4 dígitos).
- Si está seguro presionar el recuadro **[Siguiente]**.

CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 17:08 p.m.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2838 Venta: 3.4682

Pago de crédito

Seleccione el tipo de operación, el crédito y la cuenta, e ingrese el monto a pagar

Tipo de operación: Abono Cancelación

Cuenta: CTA AHORRO | 2373 | DISP. S/ 3.384.:

Crédito: 929119 | TOTAL S/ 207.34

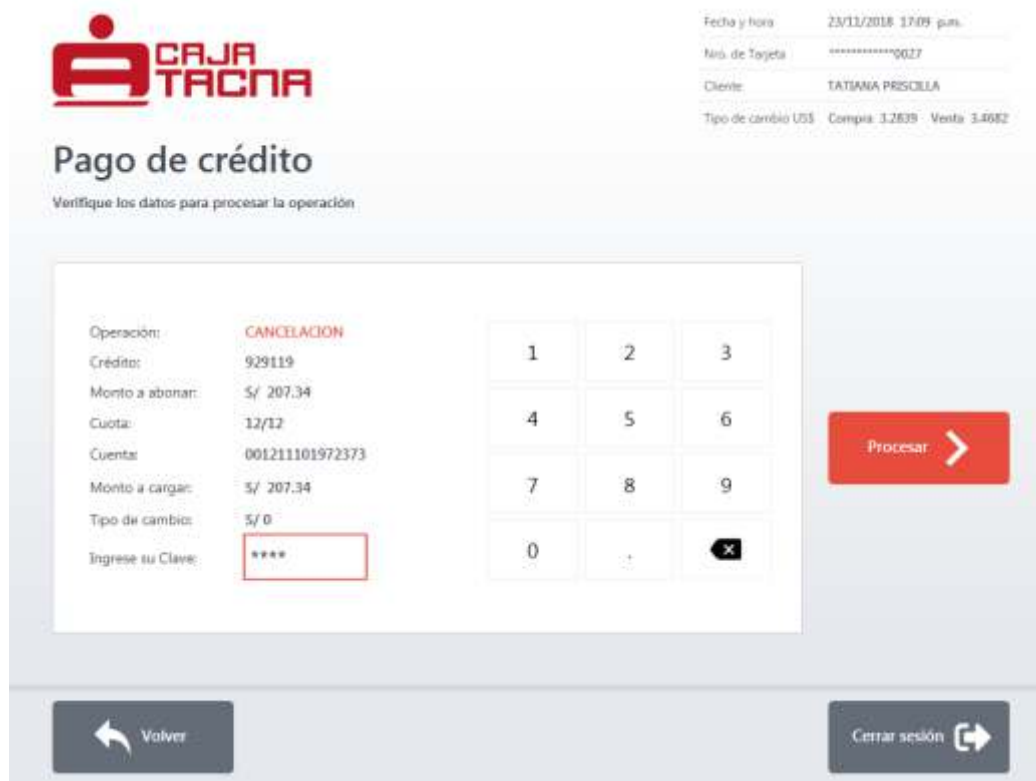
Monto: 207.34

(*) Toda transacción financiera está sujeta al pago de ITP de 0.005% de acuerdo al TUO de la ley N° 28194 y su modificatoria ley N° 29667.

Siguiente >

Volver < Cerrar sesión >

- A continuación aparecerá una pantalla de verificación con los datos de la operación si están conforme a la operación que desea realizar presione el recuadro **[Procesar]**.



CAJA TACNA

Fecha y hora: 23/11/2018 17:09 p.m.
 Nro. de Tarjeta: *****0027
 Cliente: TATIANA PRISCILLA
 Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2838 Venta: 3.4682

Pago de crédito

Verifique los datos para procesar la operación

Operación: **CANCELACION**

Crédito: 929119

Monto a abonar: S/ 207.34

Cuota: 12/12

Cuenta: 001211101972373

Monto a cargar: S/ 207.34

Tipo de cambio: S/ 0

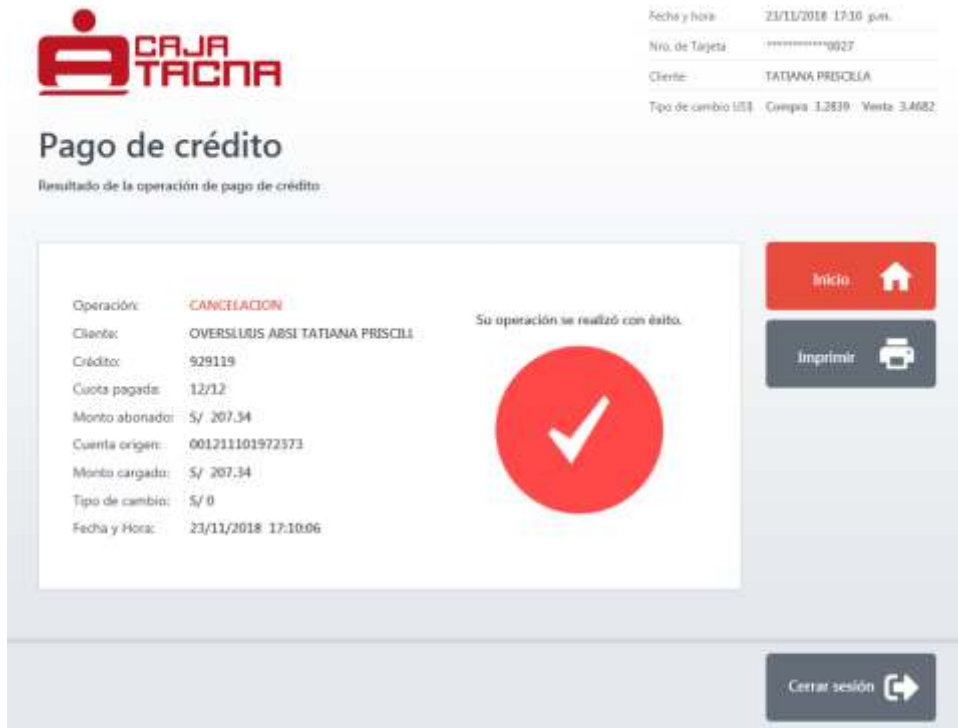
Ingrese su Clave: ****

Procesar >

Volver < Cerrar sesión >



- Al finalizar se mostrará la siguiente pantalla confirmando la operación realizada; desde esta pantalla se imprimirá el voucher correspondiente.



Fecha y hora: 23/11/2018 17:10 pm.
Nro. de Tarjeta: *****0027
Cliente: TATIANA PRISCILLA
Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Pago de crédito

Resultado de la operación de pago de crédito:

Operación:	CANCELACION
Cliente:	OVERSILVUS ABSI TATIANA PRISCILLA
Crédito:	929119
Cuota pagada:	12/12
Monto abonado:	S/ 207.34
Cuenta origen:	001211101972373
Monto cargado:	S/ 207.34
Tipo de cambio:	S/ 0
Fecha y Hora:	23/11/2018 17:10:06

Su operación se realizó con éxito.

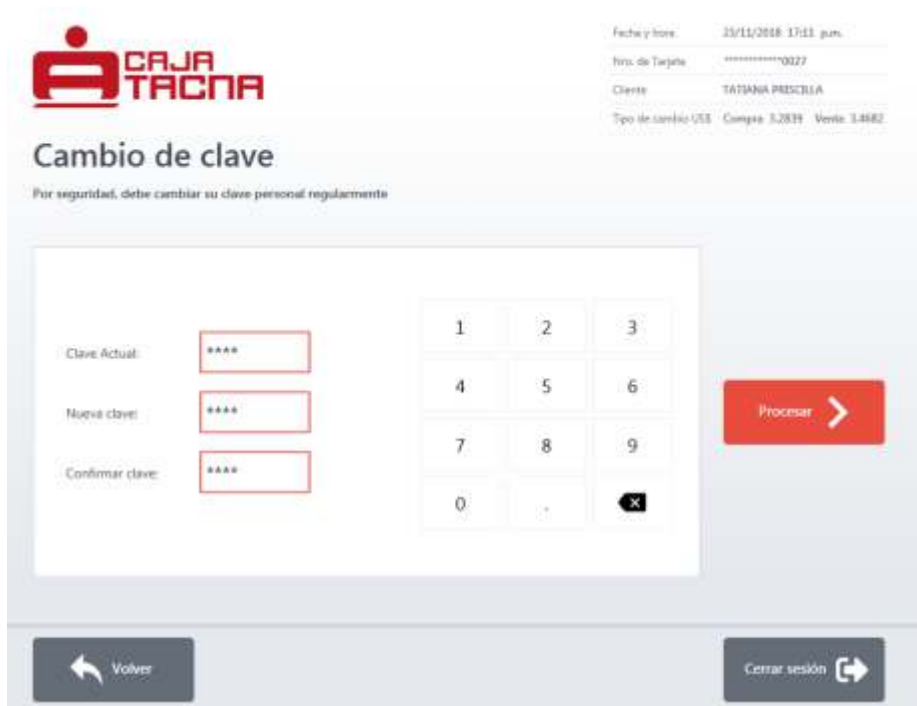
Inicio 

Imprimir 

Cerrar sesión 

6 Cambio de Clave:

Esta opción nos permite efectuar el cambio de contraseña asociado a nuestra tarjeta, para ello deberá tener en consideración que el registro de esta nueva clave se ejecutará cambiando su clave actual por la nueva.



Fecha y hora: 23/11/2018 17:11 pm.
Nro. de Tarjeta: *****0027
Cliente: TATIANA PRISCILLA
Tipo de cambio US\$ Compra: 3.2839 Venta: 3.4682

Cambio de clave


Por seguridad, debe cambiar su clave personal regularmente


Clave Actual:


Nueva clave:

Confirmar clave:

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0 . ✕

Procesar 

Volver 

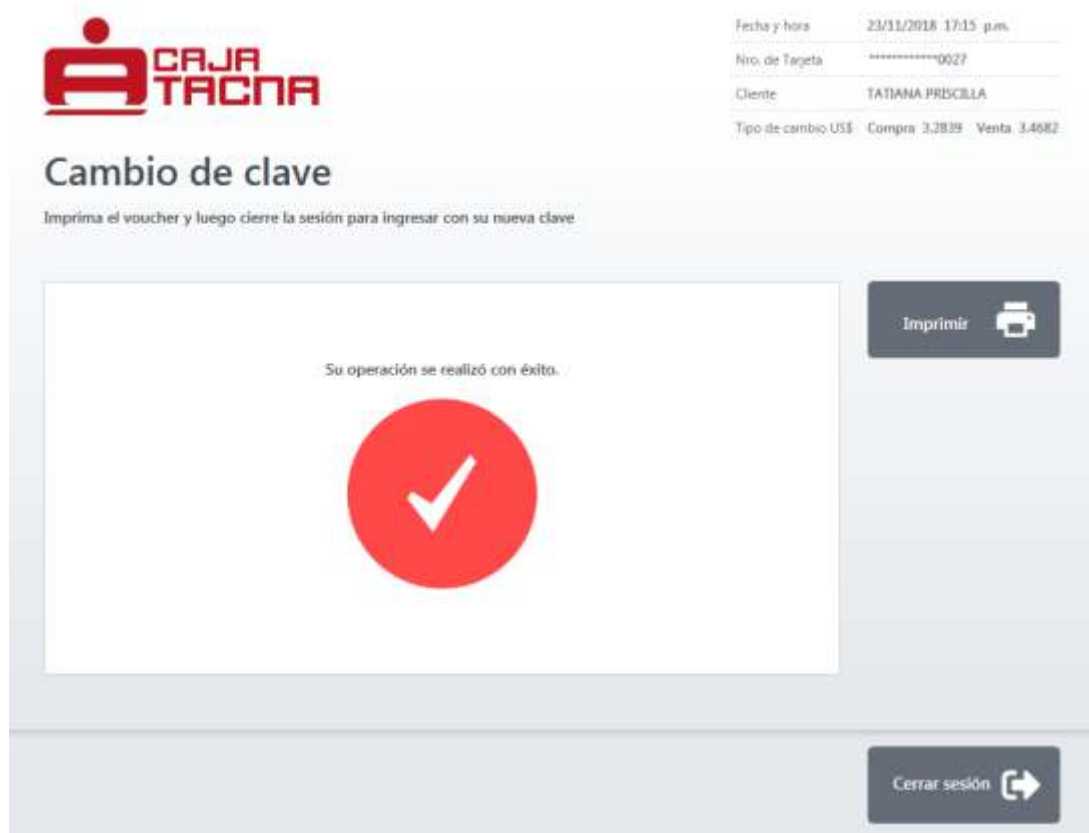
Cerrar sesión 



Para efectuar el cambio de Contraseña ejecute los siguientes pasos:

- Presionar sobre la Casilla “Clave Actual”.
- Ingresar su contraseña actual.
- Presionar sobre la casilla “Nueva Clave”.
- Ingrese su nueva contraseña.
- Presionar sobre la casilla “Confirmar Clave”.
- Ingrese la confirmación de su nueva clave.
- Si está seguro presione sobre el recuadro **[Procesar]**.

Una vez ejecutada la transacción el equipo emitirá un mensaje de **Éxito** o **Fracaso** según sea el caso.





CONSIDERACIONES ESPECIALES

- 1 Los siguientes créditos no aplican para el pago en este canal:
 - Crédito en estado vencido
 - Crédito en estado judicial
 - Crédito en estado incobrable
 - Crédito Credidiario
 - Crédito Hipotecario
 - Crédito RFA
 - Crédito PFE
 - Crédito Prendario

- 2 No se podrán realizar abonos mayores para el pago de cuota. Si el cliente desea realizar el pago de más de una cuota si podrá hacerlo pero realizando la operación en forma individual por cada cuota y siempre por el monto total de la misma.

- 3 Los siguientes tipos de cuenta no se consideran para las transacciones por ServiCaja Virtual:
 - Cuentas con tipo de firma mancomunada
 - Cuentas tipo de persona Jurídica
 - Cuentas ahorro a la vista
 - Cuentas en estado bloqueado
 - Cuentas en estado Inactivo

- 4 Los Montos mínimos de transacciones por el ServiCaja Virtual son S/.10 (diez con 00/100 soles) y US\$5 (cinco con 00/100 dólares); y los montos máximos son S/ 3,000 (tres mil con 00/100 soles) y US\$ 1,000 (un mil con 00/100 dólares).

