



### **1. ¿Qué es CMAC MÓVIL?**

- CMAC MÓVIL es el canal electrónico por telefonía celular que brindamos a través del operador MOVISTAR, y por medio del cual nuestro cliente, previamente afiliado, podrá realizar mediante el envío de datos denominado USSD (Servicio Suplementario de Datos No Estructurados, por sus siglas en inglés) al número \*222# si es y dependiendo del tipo de tarjeta que posea, consultas y transacciones monetarias con sus cuentas de ahorros y créditos, así también servicios adicionales como recargas virtuales y consulta de tipo de cambio.

### **2. ¿Qué tipos de tarjetas se pueden afiliar a CMAC MÓVIL y a través de qué puntos de atención?**

- Se pueden afiliar todos los clientes que posean cualquier tipo de tarjeta: ServiCard Débito VISA, Clásica, Empresarial y Mi Primera ServiCard. Las afiliaciones y desafiliaciones se pueden realizar a través de los siguientes puntos de atención: i) Ventanilla de las agencias a nivel nacional; y ii) Canal Electrónico: Tu Caja Por Internet, al cual deberá estar afiliado previamente.

### **3. ¿Qué condiciones mínimas se debe cumplir para poder afiliarse a CMAC MÓVIL?**

- El cliente deberá cumplir las siguientes condiciones: i) Tener una tarjeta vigente; ii) Tener, por lo menos, una (01) cuenta de ahorros vigente; iii) Tener una línea de telefonía celular del operador MOVISTAR, un equipo telefónico que soporte la tecnología USSD (El único equipo que no soporta la tecnología USSD es el NOKIA LUMIA con SO Windows Phone 7 de los modelos 510, 610, 710, 800 y 900); y iv) Para el caso de la afiliación mediante el Canal Electrónico: Tu Caja por Internet, tener una cuenta de correo electrónico activa.

Durante la vigencia de la afiliación a CMAC MÓVIL, el cliente deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones: i) En caso de anulación de su tarjeta no tendrá inconveniente alguno, pudiendo solicitar su reposición y volviéndose a afiliar; ii) En caso que cancele todas sus cuentas de ahorro vinculadas, podrá seguir teniendo acceso a las opciones de Consulta de Cuota de Crédito y Consulta de Tipo de Cambio. En caso de aperturar posteriormente una cuenta de ahorros, y estar afiliado al canal electrónico Operaciones por Internet, podrá vincular esta cuenta a CMAC MÓVIL mediante este canal. En caso de no estar afiliado a este canal, deberá solicitar en ventanilla de las agencias a nivel nacional, su desafiliación y posterior afiliación a CMAC MÓVIL considerando la nueva cuenta; iii) En caso que ya no cuente con la línea activa de telefonía celular con la que se afilió a CMAC MÓVIL, no tendrá acceso alguno. Si posteriormente contase con una nueva línea, deberá solicitar en ventanilla de las agencias a nivel nacional, su desafiliación y posterior afiliación con el nuevo número telefónico. En caso que se encuentre afiliado al Canal Electrónico: Tu Caja Por Internet, no es necesario que se apersona a una agencia, pudiendo realizar el procedimiento por este canal.

### **4. ¿Qué tipo de consultas y/o transacciones monetarias puede realizar el cliente?**

- De acuerdo al tipo de tarjeta y dependiendo del punto de atención por donde se afilie a CMAC MÓVIL, se tendrá acceso a las diversas opciones. Para el caso del cliente que posea la Tarjeta ServiCard Débito VISA, podrá realizar lo siguiente: i) Consulta de Saldos; ii) Consulta de Movimientos; iii) Consulta de Cuota de Crédito; iv) Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros; v) Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros; vi) Recarga de Celulares; y vii) Consulta de Tipo de Cambio. Para el caso de EL CLIENTE que posea otra tarjeta de débito de Caja Tacna S.A. (Clásica, Empresarial, Mi Primera ServiCard) podrá realizar lo siguiente: i) Consulta de Saldos; ii) Consulta de Movimientos; iii) Consulta de Cuotas de Créditos; y iv) Consulta de Tipo de Cambio.



#### **5. ¿CMAC MÓVIL cuenta con alguna clave secreta?**

- Sí, el cliente deberá generar una clave secreta específica para CMAC MÓVIL, la misma que está conformada por cuatro (04) dígitos. En caso que el cliente no recuerde el número de su clave secreta o decida modificarla, deberá solicitar o realizar la desafiliación a CMAC MÓVIL en una ventanilla de las agencias a nivel nacional o desde el Canal Electrónico: Tu Caja Por Internet, respectivamente. Posteriormente el cliente podrá afiliarse nuevamente a CMAC MÓVIL mediante los puntos de atención indicados en la pregunta 2.

#### **6. ¿A qué se denomina “alias”?**

- “Alias” es la identificación alfanumérica que el sistema asigna a cada cuenta de ahorro y crédito, para poder realizar consultas y operaciones en CMAC MÓVIL. Las características son las siguientes: i) Se compone de cinco (05) dígitos; los tres primeros corresponden al producto AHO, CTS, DPF y CRE; el cuarto corresponde a la moneda S, D; y el último dígito corresponde al número correlativo, por separado, para las cuentas de ahorro y las cuentas de crédito, por ejemplo, AHOS1, CTSS2, CREDD1. CREDS2; ii) Los números de teléfono celular no tienen “alias”, su identificación está representada por el mismo número; iii) A través del Canal Electrónico: Tu Caja Por Internet se podrá modificar el “alias” las veces que se crea conveniente, pudiendo considerar identificaciones de libre elección con un mínimo de cinco (05) y un máximo de ocho (08) dígitos, por ejemplo, CAJAT, MI CTS, RAFAELA, PERU1545.

#### **7. ¿Qué beneficios o características tiene la afiliación a través de una ventanilla?**

- Para el caso de la afiliación en ventanilla, son las siguientes: i) Permite la afiliación y desafiliación del cliente; ii) El cliente no puede seleccionar las cuentas de ahorro y crédito que vinculará a CMAC MÓVIL, pues dicha vinculación se realiza automáticamente considerando la fecha de apertura o desembolso, desde la de mayor antigüedad; iii) Se vincula mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de ahorro; y mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de crédito; iv) Debido a la vinculación automática, se restringe el acceso a las opciones de Transferencia a Cuenta de Tercero y Pago de Cuota de Créditos de Terceros; v) Solamente se podrá realizar recargas virtuales al número de teléfono celular con el que se está afiliando a CMAC MÓVIL; vi) Generar la clave secreta de CMAC MÓVIL.

#### **8. ¿Qué beneficios o características tiene la afiliación a través del Canal Electrónico: ¿Tu Caja por Internet?**

- Para el caso de la afiliación en el Canal Electrónico: Tu Caja por Internet, son las siguientes: i) Permite la afiliación y desafiliación del cliente; ii) El cliente si puede seleccionar las cuentas de ahorro y crédito que vinculará a CMAC MÓVIL, mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de ahorro; mínimo una (01) y hasta cinco (05) cuentas de crédito; y hasta cinco (05) números de teléfono celular para realizar el servicio de recargas virtuales, incluyendo el número con el que se está afiliando a CMAC MÓVIL; iii) Generar la clave secreta de CMAC MÓVIL; iv) Vincular nuevas cuentas y números de teléfono celular, o modificar las existentes, incluyendo el número de celular con el que se afilió a CMAC MÓVIL; v) Modificar el “alias” de las cuentas; y vi) Vincular cuentas de terceros tanto de ahorro como de crédito para realizar Transferencia a Cuentas y Pago de Cuotas de Crédito. El cliente que se afilie a través de la atención en ventanilla de las agencias a nivel nacional, podrá solicitar adicionalmente la afiliación al Canal Electrónico: Tu Caja por Internet para poder acceder a todas las particularidades adicionales que CMAC MÓVIL brinda en este punto de atención.



### **9. ¿Qué consideraciones se debe tener en cuenta para las opciones de ahorros?**

- Para las opciones de Consulta de Saldos y Consulta de Movimientos, se podrán considerar todos los tipos de cuenta del titular, a excepción de aquellas cuentas en estado cancelado. Para la Consulta de Saldos, se considerará el saldo contable y el saldo disponible. Para la Consulta de Movimientos, se tomará en cuenta los tres (03) últimos movimientos de efectivo. Para las opciones de Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, se considerarán cuentas ORIGEN y DESTINO. Para las cuentas ORIGEN se considerarán los siguientes tipos de cuenta del titular en estado activo y con tipo de firma individual: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro CTS; iv) Ahorro Sueldo; y v) Devolución de Masivo. Para las cuentas DESTINO se podrán vincular de los siguientes tipos en estados activo o bloqueo parcial: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro a la Vista; iv) Ahorro Persona Jurídica; v) Devolución de Masivo; y vi) Ahorro Futuro.

### **10. ¿Qué consideraciones se debe tener en cuenta para las opciones de créditos?**

- Para las opciones de Consulta de Cuota de Crédito y Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, se considerarán todos los tipos de cuenta de crédito vigentes en estados desembolsado o vencido a excepción de; i) Agrícola con periodo de gracia y/o periodicidad de pago diferente a mensual; ii) Prendario de Joyas; iii) Hipotecario; iv) Consumo con Convenio; v) RFA; vi) PFE y vii) Modalidad Plus. Asimismo, se tomará en cuenta lo siguiente: i) Se considerará el monto de cuota del cronograma de pagos; ii) Si la cuota tuviera días de atraso, se considerará el monto de cuota calculado al día de la consulta; iii) Si la cuota tuviera días de adelanto o estuviera en su fecha de vencimiento, y el monto calculado al día de la consulta fuera mayor al monto de cuota del cronograma de pagos, se considerará el monto calculado; y iv) En caso se tratase de la última cuota vigente del cronograma de pagos, se considerará el monto calculado al día de la consulta. Para la opción de Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, se considerarán los siguientes tipos de cuentas del titular para realizar el pago: i) Ahorro Persona Natural; ii) Ahorro con Órdenes de Pago; iii) Ahorro CTS; iv) Ahorro Sueldo; y v) Devolución de Masivo. Asimismo, se podrá realizar el pago de cuota hasta con veintinueve (29) días de anticipación a su fecha de vencimiento.

### **11. ¿Se puede realizar transacciones monetarias con tipo de cambio?**

- Si se puede realizar las transacciones monetarias Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, y Recargas Virtuales en una moneda distinta a la de la cuenta origen, en cuyo caso se considera el tipo de cambio del día establecido por Caja Tacna.

### **12. ¿Las consultas y operaciones tienen costo en CMAC MÓVIL?**

- No, todas las consultas y operaciones son gratuitas.

### **13. ¿Cuáles son los límites operativos de CMAC MÓVIL?**

- Los límites establecidos por operación para CMAC MÓVIL son los siguientes: i) Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, y Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, Máximo S/ 6,000.00 y US\$ 2,000.00 Mínimo S/ 10.00 y US\$ 5.00; y ii) Recarga de Celulares Movistar Prepago, Máximo S/ 100.00 Mínimo S/ 3.00, debiendo ser siempre en monto enteros sin



céntimos. No existen límites establecidos por día, pudiendo el cliente realizar la cantidad de operaciones que estime conveniente.

**14. ¿CMAC MÓVIL tiene algún horario de restricción?**

- Si, entre las 22:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente no se podrá realizar ninguna transacción monetaria (Transferencia a Cuentas Propias y de Terceros, Pago de Cuota de Créditos Propios y de Terceros, y Recargas Virtuales). Durante ese periodo de tiempo, solo se tendrá acceso para realizar las opciones de consultas.