

## Preguntas frecuentes de YAPE

### 1. ¿Cuánto demora en llegar el dinero cuando se transfiere por YAPE?

Las transferencias de dinero se realizan inmediatamente.

### 2. ¿Cómo me afilio con mi Tarjeta Débito MultiRed del Banco de la Nación si ya me había afiliado antes de YAPE?

- Inicia sesión en YAPE y en la parte del menú ingresa a la sección configuración.
- Desafilia tu cuenta: En configuración, haz clic en el botón “Desafiliar cuenta”.
- Confirmar: Para terminar el proceso deberás digitar tu clave de 6 dígitos de YAPE.
- Ingresa nuevamente al aplicativo YAPE a la opción crear cuenta y afíliate tu nueva Tarjeta Débito MultiRed del Banco de la Nación.
- Si deseas usar YAPE de otra entidad y YAPE Banco de la Nación simultáneamente debes contar con dos equipos celulares cada uno con un número telefónico distinto.

### 3. ¿Qué pasa si me roban el celular o cambio de número de celular?

Si te roban el celular o cambias de número, debes solicitar la desafiliación de tu cuenta YAPE a través de la cuenta oficial de Facebook Messenger: búscala en el Messenger como “YAPE” o al WhatsApp: +51 939 339 299, luego puedes volver a crear tu cuenta con el número nuevo. Si conservas tu número celular, solo tienes que descargar YAPE en tu nuevo equipo y autenticarte normalmente.

### 4. ¿En qué otros casos debo pedir la desafiliación de mi cuenta?

En caso de robo, pérdida o cambio de tarjeta, también es necesario que te desafilies para crear una nueva cuenta con los datos actualizados. Puedes ingresar al Menú Yapero > Ajustes > Desafiliar cuenta o puedes solicitar la desafiliación a través de la cuenta de Facebook Messenger: YAPE.

Recuerda que tu nueva tarjeta debe estar afiliada a compras por internet.

### 5. ¿Qué tipo de cuentas no puedo usar para afiliarme a YAPE?

Cuentas con personería jurídica, cuentas en dólares, mancomunada conjunta, plazo fijo.

### 6. ¿Todas las operaciones en YAPE son gratuitas?

YAPE es totalmente gratuita, todas las funcionalidades no tienen costo, sin importar el lugar donde te encuentres.

**7. ¿Dónde encuentro mi QR?**

Lo puedes encontrar en la pantalla de inicio antes de ingresar tu clave de 6 dígitos y también ingresando a “Menú” y luego presionando “Perfil”.

**8. ¿Cualquier persona puede pagarme con QR?**

¡Sí! Cualquier persona puede escanear tu código QR desde YAPE, ingresar el monto a Yapear y ¡listo!

**9. ¿Alguien más puede tener el código QR igual que el mío?**

No. El código QR es único para cada cuenta de YAPE.

**10. ¿Me cobran algo por Yapear a alguien de otra entidad financiera?**

No. Puedes enviar o recibir pagos a través de YAPE totalmente gratis, independientemente de la entidad de origen y destino.

**11. No puedo afiliarme a YAPE, ¿Qué puedo hacer?**

Recuerda que, para afiliarte, tienes que asegurar que no tengas una cuenta de YAPE creada anteriormente con alguno de los datos que estás intentando usar. En caso no recuerdes los datos con los que te afiliaste anteriormente, escribe a la cuenta de Facebook Messenger: YAPE App para que puedan ayudarte o al WhatsApp: +51 939 339 299.

**12. ¿Tengo que agregar a mis clientes para que me puedan pagar?**

No. Recuerda que tus clientes pueden escanear tu código QR para que puedan Yapearte sin necesidad de agregar.

**13. ¿Cómo verifico que llegó la transferencia?**

Puedes ingresar a la página principal de YAPE y verificar tus últimos movimientos.

Si activas el sonido de tu celular, te llega una alerta con un sonido de “YAPE” cuando te envían un pago.

**14. ¿Cómo descargo mis transacciones?**

Ingresa a YAPE y presiona la opción movimientos. Luego presiona el ícono de correo, colocas tu correo electrónico y te llegarán tus movimientos.

**15. ¿Requiere un código de validación para una transferencia?**

YAPE tiene la funcionalidad de Alerta de pago, que viene preconfigurado a partir de los S/ 60.00. Cuando realices un Yapeo que supere este monto, se te solicitará ingresar un código de validación. Puedes cambiar el monto o desactivar esta función cuando gustes ingresando a Menú > Mi perfil > Configuración > Configuración de Yapeo alto.

**16. Se confundieron de monto al Yapearme, ¿se puede cancelar el pago?**

No, una vez confirmada la operación no se puede cancelar. El cliente puede solicitar un cobro al celular del negocio afiliado a YAPE para que se haga la devolución.

**17. Me he olvidado la clave de YAPE, ¿Qué puedo hacer?**

1. En la pantalla de desbloqueo, ingresa a ¿Olvidaste tu clave?
2. Recibirás un mensaje SMS con un código que debes ingresar para continuar.
3. Luego ingresa los datos de tu tarjeta de débito registrada a YAPE y tu clave de 4 dígitos.
4. Al finalizar, podrás generar una nueva clave de 6 dígitos. Si tienes algún inconveniente, puedes escribir al Facebook Messenger YAPE o al WhatsApp: +51 939 339 299 e indicar el caso.

**18. ¿Cuál es la diferencia entre usar YAPE como persona natural y como negocio?**

Es el mismo aplicativo, pero utiliza los beneficios para diferentes funcionalidades.

**19. ¿El código QR negocio es igual al código QR persona?**

¡Si! Los QR son iguales. Cada cuenta de YAPE tiene un QR propio.