



## PREGUNTAS FRECUENTES

**1. ¿Por dónde puedo realizar una transferencia?**

A través de la Agencia Virtual de JFK con el usuario y contraseña registrado, opción transferencias.

**2. ¿A qué tipo de cuentas puedo transferir desde mi cuenta de ahorros de JFK?**

Puedes transferir a cuentas de ahorro y corriente.

**3. ¿A través de qué medios electrónicos puedo acceder al portal de transferencias?**

Para una mejor experiencia debes ingresar desde un computador de mesa, portátil o tablet. Estamos trabajando para que en poco tiempo se tenga una APP disponible para acceder de una mejor manera desde tu celular o dispositivo móvil.

**4. ¿A cuales entidades puedo transferir dinero desde mi cuenta de ahorros de JFK?**

Puedes transferir a cualquier entidad financiera que este habilitada en el sistema de transferencias interbancarias, incluyendo por supuesto, las cuentas de ahorros de JFK

**5. ¿Puedo realizar transferencias a las cuentas catalogadas como corresponsales o depósito electrónicos desde mi cuenta de ahorros de JFK?**

En esta primera fase estas cuentas aún no están habilitadas. Estamos trabajando para que pronto puedas realizarlas

**6. ¿Cuánto cuestan las transferencias entre cuentas de JFK?**

Entre cuentas de JFK las transferencias no tienen costo

**7. ¿Cuánto cuestan las transferencias a cuentas de otros Bancos?**

Las transferencias a otros bancos cuentan \$5.000 + IVA

**8. ¿Dónde consulto el código de seguridad que me pide el sistema, para ingresar al portal de transferencias?**

El código de seguridad lo recibes en el correo electrónico y en el celular (SMS) que tienes registrado en la Cooperativa

**9. ¿Es seguro realizar transferencias a través de la Agencia Virtual?**

Si es seguro, puesto que, se cuenta con un segundo factor de autenticación, el cual, es un código de seguridad que se recibe en el correo electrónico y en el celular (SMS) que tienes registrado en la Cooperativa, para acceder de manera segura al portal transaccional

**10. ¿Es necesario tener Tarjeta Débito para realizar una transferencia?**

No es necesario tener Tarjeta Débito, debes tener la cuenta de ahorros activa, el usuario y contraseña de la Agencia Virtual

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 11. ¿Cuánto tiempo tarda en aplicar una transferencia entre cuentas de JFK?

La aplicación entre cuentas de JFK se realiza en línea

### 12. ¿Cuánto tiempo debo esperar una vez matricule la cuenta en el portal de JFK, para realizar la transferencia?

Puedes utilizar la cuenta inscrita inmediatamente, no es necesario esperar ningún tiempo. Esto aplica para las cuentas de otras entidades financieras y las de la Cooperativa

### 13. ¿Cuánto tiempo tarda en aplicar una transferencia a cuentas de otros bancos?

Las transferencias a otros bancos se aplican en el mismo día, siempre y cuando se realice antes de las 3:00 p.m., no hay un horario exacto de aplicación porque depende de la entidad receptora de la transferencia, sin embargo, puede variar entre 3 y 12 horas.

### 14. ¿Cuándo voy a inscribir mi cuenta de ahorros de JFK en otra entidad financiera, cual es la opción que debo elegir en la entidad destino?

El nombre que debes elegir para la inscripción de la entidad destino es: **JFK Cooperativa Financiera**

### 15. ¿Cuándo estoy realizando la inscripción de mi cuenta de ahorros de JFK en otra entidad financiera, es necesario ingresar todos los dígitos de la cuenta?

En la inscripción de las cuentas es necesario ingresar todos los dígitos incluyendo ceros a la izquierda, nuestras cuentas tienen 14 dígitos.

### 16. ¿Cuáles son los montos máximos para realizar transferencias?

El monto máximo por transferencia es de \$10.000.000. El tope máximo por día son \$15.000.000 o diez (10) operaciones.

### 17. ¿Hay un horario predeterminado para realizar las transferencias?

Las transferencias se pueden realizar en cualquier hora del día, sin embargo, debes tener presente, que si realizas una transferencia a cuentas de otros bancos después de las 3:00 pm, esta se aplicará durante el siguiente día hábil

### 18. ¿Cómo se aplica una transferencia en fin de semana?

Las transferencias realizadas los viernes después de las 3:00 pm, sábado, domingo y lunes festivo, se aplicarán en el transcurso del siguiente día hábil

### 19. ¿Hay un tiempo límite para estar en el portal de transferencias?

No hay tiempo límite, sin embargo, ten presente que el sistema cierra la sesión de forma automática, si durante 5 minutos no realizas alguna actividad en el portal.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 20. ¿Puedo programar transferencias para que se realicen en fechas específicas de forma automática?

Se pueden programar transferencias en cualquier día del calendario, en la fecha que desees. Ten en cuenta que, para el día que programes la transferencia, el sistema verifica que la cuenta de ahorros tenga el saldo suficiente para que se pueda efectuar la transferencia programada

### 21. ¿Cuál es el correo electrónico desde el cual se recibe el código de seguridad para ingresar al portal transaccional?

El correo electrónico habilitado por JFK para el envío del código de seguridad es: [jfkvirtual@jfk.com.co](mailto:jfkvirtual@jfk.com.co)

### 22. ¿En caso de presentar alguna duda en cuanto a la realización de una transferencia, donde me comunico?

Puedes comunicarte a la línea única de servicio en Antioquia al (604) 604 8834 y en Bogotá al (601) 744 8646 o en la línea de WhatsApp 311 542 55 55

### 23. ¿Cómo puedo validar la aplicación de una transferencia?

En el portal de transferencias, opción "Consultar transferencias", puedes consultar el histórico y el estado final de las transferencias realizadas

### 24. ¿Cómo puedo validar la recepción de una transferencia?

En la Agencia Virtual puedes ingresar por la opción "Consultas", "Movimientos de Cuenta", y allí podrás validar si tienes el movimiento de la transferencia recibida con la descripción "**Transferencias interbancarias**".

### 25. ¿Qué sucede cuando realizo una transferencia a una cuenta que está inscrita con errores?

La transferencia es rechazada, es decir, el dinero retorna a la cuenta de JFK, puesto que, la entidad destino valida que los datos del destinatario estén correctos, en especial: el número de documento, tipo y número de cuenta.

### 26. ¿Cuáles son los estados que puede tener una transferencia en el portal transaccional?

**Aprobado:** cuando se realiza la transferencia de manera exitosa

**Generado:** cuando se envía la información de la transferencia a la entidad destino

**Confirmada:** cuando la transferencia fue aplicada en la cuenta destino

**Devuelta:** cuando la transferencia no es aceptada en la cuenta destino, por que presenta algún error en la información