

REGLAMENTO CUENTA DE AHORRO

La cuenta de ahorros es un producto de captación pactado en pesos colombianos, que gana un interés fijo liquidado diariamente. Las operaciones permitidas en la cuenta de ahorros son:

- Consignaciones de efectivo y/o cheque.
- Retiros de efectivo y/o cheque, de acuerdo con el medio de manejo seleccionado.
- Envío y recibo de dineros de entidades del sector financiero (transferencias).
- Traslados entre cuentas de ahorro de JFK Cooperativa Financiera.
- Notas Débito para cancelar obligaciones o hacer abonos a capital.
- Notas Débito para constituir productos de ahorro.
- Cruce de cuenta con créditos vencidos.
- Cancelación de la cuenta de ahorros cuando se requiera.

JFK Cooperativa Financiera se compromete a custodiar y mantener disponible los dineros que los cuentahabientes depositen en sus cuentas de ahorros, como se establece en el Numeral 6. “Medios de manejo de la cuenta de ahorros” del presente Reglamento.

1. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA APERTURA DE LA CUENTA

La apertura de las cuentas de ahorro se realiza de manera personal en las agencias de la cooperativa. Para todos los efectos el concepto de agencia, hace referencia a los espacios dispuestos por la cooperativa para la prestación de sus servicios, los cuales no tienen representación legal.

Datos Personales Para la Apertura de Productos de Ahorros

- Toda persona natural o jurídica que solicite la apertura de un producto de ahorro está obligada a suministrar la información y documentación que la Cooperativa estime necesaria acerca de su actividad económica, profesión u oficio, relaciones y referencias comerciales y familiares, dirección, teléfono fijo y/o celular, correo electrónico y otros; los cuales deberá registrar en los formularios suministrados por la Cooperativa.
- El Cliente se obliga a documentar y/o actualizar la información anualmente, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Igualmente, se obliga a informar cualquier cambio de direcciones físicas y electrónicas, y números.

Tel. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

telefónicos de contacto, con el fin de facilitar la comunicación entre el Cliente y la Cooperativa y evitar perjuicios mutuos.

- Al momento de realizar una actualización y/o vinculación de un cliente, el sistema realiza validación del documento de identificación en la lista PEP - Personas Políticamente Expuestas, en caso de encontrarse en la lista, el asesor de servicios actúa de acuerdo con el “Procedimiento Clientes PEPS”.
- Con la entrada en vigencia de la Ley 1996 de 2019, *“por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”*, la cual pretende garantizar el derecho a la capacidad legal plena de los mayores de edad con discapacidad, valiéndose de los apoyos que se requieran y con las salvaguardias adecuadas para su debido ejercicio, es decir, establece la presunción de capacidad; así, en ningún caso la existencia de una discapacidad podrá ser motivo para restringir el ejercicio legal de una persona. Por ello, la Ley 1996 de 2019 elimina la figura de la interdicción, lo que quiere decir que a partir de su promulgación no se podrán iniciar procesos judiciales para decretarla, y tampoco se podrá solicitar que una persona se encuentre bajo medida de interdicción para adelantar trámites públicos o privados.

En ese orden de ideas, la Cooperativa tiene potestad para abrir productos de ahorros a una persona con discapacidad mayor de edad, ya que a la fecha se presume la capacidad de ésta para acceder a realizar trámites públicos, a menos que cuente con apoyos, según la ley, estos se refieren a: *“la asistencia que se presta a la persona con discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal. Esto puede incluir la asistencia en la comunicación, la asistencia para la comprensión de actos jurídicos y sus consecuencias, y la asistencia en la manifestación de la voluntad y preferencias personales”*.

Documentación requerida

A. Personas Naturales

Si un menor de edad va a abrir un producto de ahorros, lo debe hacer con alguno de sus padres o un tutor que lo represente legalmente, caso en el cual éste deberá presentar su documento de identidad y el documento que lo acredite como tutor, en caso que la representación legal la ostente un curador, debe aportar sentencia judicial y en caso que el representante legal sea alguno de sus padres, acreditará su calidad con el registro civil de nacimiento del menor.

Para la apertura de un producto de ahorros, se solicitarán los siguientes documentos, según corresponda:

- Fotocopia del documento de identidad ampliada al 150%
- Para vinculación o continuación de relación comercial, cuando un cliente indique tener nacionalidad o ser responsable fiscal de EE.UU debe presentar el documento SSN (Social Security Number) o declaración de renta donde se logre evidenciar el número de identificación tributaria y/o cuando indique ser responsable fiscal en algún país miembro de la OCDE (CRS), tienen que presentar un documento que permita comprobar la identificación tributaria, el cual puede ser la declaración de renta de dicho país, copia del documento de identificación del país donde es responsable u otro documento que pueda soportar la responsabilidad fiscal en ese país.

B. Personas Jurídicas

Para todos los casos de las personas jurídicas, sin ánimo de lucro y con ánimo de lucro, se deberá verificar la existencia de notas informativas en el certificado de existencia y representación legal, acerca de la no renovación de la matrícula mercantil, en caso de la existencia de esta nota, la Cooperativa se abstendrá de abrir la cuenta de ahorros.

Adicionalmente, dentro de todo proceso de apertura de un producto de ahorros de personas jurídicas, se verificará en el Certificado de Existencia y Representación Legal, la identificación y las atribuciones del Representante Legal y se constatará que la persona que realiza la apertura se encuentra autorizada y facultada para realizarla.

El representante legal se obliga a dar aviso oportuno y por escrito a la Cooperativa sobre las modificaciones en sus estatutos o reglamentos y a comunicar cualquier cambio en la representación y/o facultades, adjuntando la documentación que acredite tal hecho. En todo caso, la persona jurídica responderá plenamente por las obligaciones, operaciones y/o transacciones realizadas por quienes hayan dejado de tener su representación legal o voluntaria, o a quien se le haya limitado sus facultades, por no haber efectuado el aviso a la Cooperativa en forma oportuna y por escrito.

Presentada esta documentación, la Cooperativa procederá a realizar la apertura del producto en el aplicativo.

2. CLASES DE CUENTAS

Las cuentas de ahorro pueden tener las siguientes titularidades, según sean abiertas por personas naturales o jurídicas:

2.1 Individual

Cuenta de ahorros a nombre de un solo titular; en el caso de personas naturales, éste es el único autorizado para su manejo.

Tratándose de personas jurídicas, el titular de la cuenta es la persona jurídica y las personas autorizadas para su manejo son aquellas que determine el Representante Legal.

La apertura de la cuenta de ahorros por medio de un apoderado aplica para clientes que ya tienen productos de ahorro en la Cooperativa, y que tiene los datos actualizados de acuerdo con el Manual de Base de Datos de la entidad. En caso tal que la persona no se encuentre grabada en la Base de Datos de la entidad, el poder que presente debe contener de forma específica la facultad para la autorización del tratamiento de datos del titular.

2.2 Conjunta

Cuenta de ahorros a nombre de máximo dos (2) personas naturales (titulares). Sus características son:

- Los titulares son acreedores mancomunados de la Cooperativa.
- La firma de los dos titulares se requiere para retirar fondos, ordenar pagos, cerrar la cuenta de ahorros, suspender órdenes de pago, autorizar a terceros para efectuar retiros, ceder o gravar los derechos derivados de la cuenta y los demás que los cuentahabientes y la Cooperativa acuerden.
- La conjunción “Y” en la relación de los cuentahabientes, identifica una cuenta conjunta.
- La muerte o la declaración judicial de ausencia, presunción de muerte, quiebra o concurso de acreedores o la liquidación de cualquiera de los titulares, afecta el derecho de giro y de propiedad del 50% del saldo de la cuenta de ahorros a la fecha del suceso. La disposición de los recursos de la cuenta de ahorros se realizará de la siguiente manera:
 - Los recursos correspondientes al 50% del titular fallecido: la Cooperativa procederá conforme a la normatividad legal vigente y de acuerdo con la política de “Entrega de Recursos sin Juicio de Sucesión”.
 - Los recursos correspondientes al 50% del titular afectado (quiebra o concurso de acreedores o la liquidación): la Cooperativa los entregará de acuerdo con lo indicado por la ley y las autoridades competentes.
 - Los recursos correspondientes al 50% del no afectado quedarán a disposición de este.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

- Las cuentas de ahorro abiertas por menores de edad solamente pueden tener titularidad en forma conjunta, es decir, se requiere la firma del menor de edad y la de su padre o madre, o en su defecto, la de su tutor para retirar fondos, ordenar pagos, cerrar la cuenta, suspender órdenes de pago, ceder o gravar los derechos derivados de la cuenta.

2.3 Alterna

Cuenta a nombre de máximo dos (2) personas naturales (titulares), en la que cada una de ellas es dueña de la totalidad de la cuenta y, en consecuencia:

- La firma de cualquiera de los titulares es suficiente para retirar fondos, ordenar pagos, cerrar la cuenta de ahorros o suspender retiros de fondos y órdenes de pago, ceder o gravar los derechos derivados de la cuenta y los demás que los cuentahabientes y la Cooperativa acuerden.
- La muerte o la declaración judicial de ausencia, presunción de muerte, quiebra o concurso de acreedores o la liquidación de cualquiera de los titulares, no afecta el derecho de giro o de propiedad del otro titular sobre la totalidad de los fondos de la cuenta.
- La disyunción “O” en la relación de los cuentahabientes, identifica una cuenta alterna.

3. TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales que suministre el cuentahabiente serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos, que puede ser consultada en la página web de la Cooperativa en el enlace <https://www.jfk.com.co/uploads/footeraccess/politica-tratamiento-datos.pdf>

4. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

4.1. MONTO MÍNIMO

La apertura de cuenta de ahorros tanto a persona natural como a persona jurídica no tendrá monto mínimo. La modificación de los montos se hará a través de circular interna normativa de JFK y será puesta a disposición del cuentahabiente en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

5. INTERESES

5.1. Tasas de interés

Las tasas de interés se establecerán de acuerdo a las circunstancias del mercado financiero, las disposiciones legales vigentes y la disponibilidad de recursos de la Cooperativa y se publicarán para que sean consultadas por el cuentahabiente en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/Formato%20pagina%20web%20-%20carteleras.pdf> y en las agencias.

5.2. Período de Liquidación

Los intereses se liquidarán diariamente sobre el saldo disponible efectivo y se abonarán a cada cuenta de ahorros.

5.3. Impuestos

El valor de los impuestos ordenados por el gobierno (retención en la fuente sobre intereses, gravamen a los movimientos financieros) se cargará a la cuenta de ahorros, de acuerdo con las condiciones y porcentajes establecidos por la Ley.

6. MEDIOS DE MANEJO DE LA CUENTA DE AHORRO

La Cooperativa ofrece dos medios para el manejo de la cuenta de ahorros: libreta de ahorros o tarjeta débito, los cuales son excluyentes, es decir, el cuentahabiente puede tener como medio de manejo la libreta o la tarjeta débito.

6.1 LIBRETA DE AHORROS

6.1.1. Condiciones para el Manejo

La cuenta de ahorros se manejará a través de la libreta de ahorros cuando así el cuentahabiente lo decida. Se entregará una (1) libreta al(los) titular(es) de la cuenta para su manejo.

6.1.2. Costo de la libreta

La Cooperativa podrá cobrar el valor de la libreta para el manejo de la cuenta de ahorros. El(los) cuentahabiente(s) podrá(n) consultar la tarifa en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

6.1.3. Cuota de manejo

La Cooperativa no cobra cuota de manejo cuando la elección del cuentahabiente para el manejo de su cuenta de ahorros corresponde a la libreta de ahorros.

6.1.4 Paquete mínimo

JFK Cooperativa Financiera en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la ley 2009 del 2019, entrega a sus cuentahabientes un paquete mínimo de servicios sin costo, el cual podrá ser consultado en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

6.1.5. Depósitos Suficientes

El(los) titular(es) o Representante Legal no requiere mantener saldo mínimo en su cuenta de ahorros y podrá disponer de todo el dinero que tiene depositado en la misma, de acuerdo con la ley 1793 del 2016.

6.1.6. Topes Diarios para Retiros en Efectivo

El(los) cuentahabiente(s) o Representante Legal, según corresponda la naturaleza de la persona (natural o jurídica), definirá(n) por escrito el número y monto máximo de retiros a realizar en efectivo, por día en agencia, de la cuenta de ahorros matriculada a su nombre o de la persona jurídica que representa, sin que éstos excedan los topes establecidos por la Cooperativa, publicados en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias. La disposición del cuentahabiente en cuanto al tope máximo pactado con la Cooperativa quedará plasmada en el formato que la Cooperativa tiene dispuesto para el efecto.

Si por alguna circunstancia no hay disponibilidad de efectivo, estos pagos se realizarán en cheque o, en su defecto, se deberá reprogramar la fecha con el objetivo de garantizar los recursos.

6.1.7 Costo de las transacciones

Los retiros que se realicen a través de la libreta de ahorros no generan costo alguno, sin embargo, el cuentahabiente deberá asumir el valor de los impuestos ordenados por el gobierno nacional.

6.1.8. Bloqueo de la cuenta de ahorros

El titular de la cuenta de ahorros autoriza a la Cooperativa a realizar el bloqueo del saldo de la cuenta de ahorros bajo las siguientes causales:

- Por solicitud expresa del titular de la cuenta, autorizado o apoderado.
- Por decisión administrativa de la Cooperativa cuando:
 - Se tenga señales como son las alertas del manejo de dineros provenientes de actividades ilícitas o que se deriven de delitos fuente de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
 - Cuando se tengan valores o cuentas por cobrar por parte del titular a favor de la Cooperativa.
 - Cuando se presenten inconsistencias en la información del titular de la cuenta al momento de realizar la gestión telefónica de verificación de su información
 - Cuando se registren transacciones sospechosas o inusuales previa confirmación escrita o telefónica con el titular de la cuenta.
 - Cuando se presente renuencia por parte del titular, autorizado y/o apoderado para actualizar su información en la Cooperativa o no suministre los soportes solicitados y necesarios para justificar el origen de los dineros manejados en la cuenta de ahorros y/o para verificar su actividad económica.
- Por decisión expresa y escrita de una autoridad judicial competente y debidamente reconocida en el territorio nacional.
- Por fallecimiento del titular debidamente notificada a la Cooperativa, a través de los mecanismos que disponga la Cooperativa para dicha verificación.

Cuando el cliente desee solicitar el bloqueo de la cuenta de ahorros podrá: a. Comunicarse telefónicamente con las líneas establecidas por la Cooperativa. b. De manera presencial en cualquiera de las agencias de la Cooperativa. c. De manera escrita a través de correo electrónico atencionalcliente@jfk.com.co, o desde nuestra página web www.jfk.com.co en el banner de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- radicando allí su solicitud.

6.1.8.1 Desbloqueo cuenta de ahorros

Para realizar el desbloqueo de la cuenta de ahorros el cuentahabiente podrá comunicarse telefónicamente o presentarse en cualquiera de las agencias de la Cooperativa.

Para la entrega de una nueva libreta de ahorros, el cuentahabiente deberá notificar por escrito sobre la pérdida de la misma. Esa notificación la puede realizar a través de correo electrónico atencionalcliente@jfk.com.co, o desde nuestra página web www.jfk.com.co en el banner de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- radicando allí su solicitud o directamente en nuestras agencias.

6.2. TARJETA DÉBITO

En virtud del convenio Tarjeta Débito Visa Electrón de Afinidad suscrito entre JFK y el Banco de Bogotá, JFK dispone de una cuenta compensadora con el Banco de Bogotá, desde la cual serán debitados los recursos de los tarjetahabientes por los canales establecidos para el uso de la tarjeta, así mismo, la cuenta de depósitos que el tarjetahabiente adquiera con JFK Cooperativa Financiera para el uso de la tarjeta, no presentará relación contractual con el Banco.

Responsabilidades del Banco de Bogotá:

- Emitir la tarjeta débito a solicitud de JFK Cooperativa Financiera, con el fin de que el Tarjetahabiente pueda disponer de recursos por medios electrónicos.
- Establecer el tope de retiros, número de retiros sin costo y costo de las operaciones en los cajeros electrónicos.
- Compensar y liquidar las operaciones realizadas por los cuentahabientes.
- Parametrizar el sistema.
- Garantizar la operatividad de la tarjeta y de los canales dispuestos para su uso (cajeros electrónicos).
- Reportar a la Cooperativa las posibles fallas que presente la red, para que esta a su vez lo comunique al tarjetahabiente.
- Bloquear de forma definitiva la tarjeta débito cuando el tarjetahabiente lo solicite a través de las líneas del Banco de Bogotá o de la Servilínea (01 8000 51 88 77).
- Bloquear de forma temporal la tarjeta débito en los eventos que este detecte operaciones inusuales realizadas con la misma.
- Cuando se presenten transacciones rechazadas, reestablecer de forma automática los recursos del tarjetahabiente.
- Atender los requerimientos y solicitudes de información que le realice JFK Cooperativa Financiera para efectos de dar respuesta a las PQRS que presenten los tarjetahabientes.

Responsabilidades de JFK Cooperativa Financiera:

- Realizar la personalización de la tarjeta débito.
- Entregar la tarjeta débito.
- Resolver cualquier petición, queja o reclamo que presente el cuentahabiente. Si JFK Cooperativa Financiera no tiene elementos para resolverla, es responsable de escalar la solicitud al Banco de Bogotá.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

- Realizar las reversiones o ajustes necesarios en los extractos de los tarjetahabientes, cuando se presentan transacciones fallidas en la red.
- Reportar a los tarjetahabientes a los diferentes medios registrados por este en la base de datos de la Cooperativa, cualquier falla en la red que perjudique la utilización de esta.
- Bloquear de forma definitiva la tarjeta débito cuando el tarjetahabiente lo solicite a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Cooperativa o a través de su Agencia Virtual.
- Bloquear de forma temporal la tarjeta débito en los eventos que el tarjetahabiente lo solicite.
- Cuando se presenten transacciones rechazadas, es responsable de velar por que los recursos hayan sido compensados en la cuenta de ahorros del tarjetahabiente.
- Identificar y notificar al Banco de Bogotá los posibles fallos de la red para su restablecimiento.
- Dar atención clara, de fondo y oportuna a las peticiones quejas y reclamos presentados por los tarjetahabientes.

La tarjeta débito cuenta con su propio reglamento el cual puede ser consultado en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/ahorro/Cuenta-Ahorros-jfk/cambiar-url-amigable-5>

La Cooperativa cuenta con un canal para el uso de la misma y la disposición de los recursos allí depositados, a través de los cajeros automáticos del Banco de Bogotá o de otras redes, las tarifas se encuentran publicadas en la página web <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> en medios de comunicación de difusión masiva, y en las agencias de JFK Cooperativa Financiera al Consumidor Financiero a través de los diferentes canales.

6.2.1 Condiciones para el Manejo

La cuenta de ahorros se manejará a través de la tarjeta débito cuando así el cuentahabiente lo decida. Se entregará una (1) tarjeta débito al titular de la cuenta de ahorros para su manejo, siempre y cuando se trate de una cuenta con titularidad individual. La numeración y marcación de esta deberá ser verificada por quien la recibe con el formato que la Cooperativa tienen dispuesto para el efecto, firmándolo en señal de aceptación.

6.2.2. Costo de la tarjeta

En la primera asignación de la tarjeta débito, no se realizará ningún cobro; cuando se requiera de su reposición, aplicará el costo establecido por la Cooperativa en las tarifas publicadas a través de la página web, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

6.2.3. Cuota de manejo

La Cooperativa podrá debitar de la cuentas de ahorros el valor de la cuota de manejo. El cuentahabiente podrá consultar la tarifa en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

6.2.4 Paquete mínimo

JFK Cooperativa Financiera en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la ley 2009 del 2019, entrega a sus cuentahabientes un paquete mínimo de servicios sin costo, el cual podrá ser consultado en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

6.2.5 Depósitos Suficientes

El titular no requiere mantener saldo mínimo en su cuenta de ahorros y podrá disponer de todo el dinero que tiene depositado en la misma, de acuerdo con la ley 1793 del 2016.

6.2.6. Topes Diarios para Retiros en Efectivo

Tope máximo (cajeros electrónicos): La tarjeta tiene un tope diario de retiros por cajeros automáticos y canales externos a la Cooperativa, que se encuentra publicado en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

Tope máximo para compras en establecimientos de comercio, no presenciales y operaciones por PSE: La tarjeta tiene un tope diario y mensual para estas operaciones, el cual se encuentra publicado en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

El tarjetahabiente podrá personalizar estos topes de forma presencial en cualquier de las agencias de nuestra red de agencias. De no poderlo realizar en forma presencial podrá solicitarlo a través de correo electrónico a atencionalcliente@jfk.com.co, o desde nuestra página web www.jfk.com.co en el banner a través de la opción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- podrá radicar su solicitud.

Tope máximo pactado con la Cooperativa: El titular definirá por escrito el número y monto máximo de retiros en efectivo, por día en agencia, de la cuenta de ahorros matriculada a su nombre, sin que éstos excedan los topes establecidos por la Cooperativa, publicados en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

agencias. La disposición del cuentahabiente en cuanto al tope máximo pactado con la Cooperativa quedará plasmada en el formato que la Cooperativa tiene dispuesto para el efecto. Este tope es establecido por la Cooperativa.

Si por alguna circunstancia no hay disponibilidad de efectivo, tratándose de retiros en agencias de la Cooperativa, estos pagos se realizarán en cheque o, en su defecto, se deberá reprogramar la fecha con el objetivo de garantizar los recursos.

6.2.7. Costo de las transacciones

Las transacciones realizadas en las agencias de JFK Cooperativa Financiera, las compras realizadas en establecimientos comerciales y por PSE, no tienen ningún costo.

Para las transacciones realizadas en cajeros nacionales o internacionales o en corresponsales bancarios aplicarán las tarifas establecidas por el Banco de Bogotá conforme al convenio Tarjeta Débito Visa Electrón de Afinidad que tiene con JFK, estas tarifas podrán ser consultados por el(los) tarjetahabiente(s) en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

Cualquier modificación a las tarifas asociadas a la cuenta de ahorros deberá notificarse, por los canales dispuestos por JFK, de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad vigente.

6.2.8. Notificación transacciones tarjeta débito

Las transacciones con tarjeta débito serán notificadas al titular de la cuenta de ahorros por medio de un mensaje de texto al número celular que tiene previamente registrado y autorizado en la Cooperativa. Cuando se presenten transacciones inusuales en el comportamiento habitual del ahorrador serán notificadas por llamada telefónica y/o correo electrónico previamente registrado(s) y autorizado(s) por él cuenta habiente en la Cooperativa.

6.2.9. Bloqueo de la tarjeta débito

Cuando la cuenta de ahorros tiene como medio de manejo la tarjeta débito, el bloqueo se realizará sobre el medio de manejo más no sobre la cuenta de ahorros.

El titular de la cuenta de ahorros autoriza a la Cooperativa realizar el bloqueo del saldo de la cuenta de ahorros bajo las siguientes causales:

- Por solicitud expresa del titular de la cuenta, autorizado o apoderado.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

- Por decisión administrativa de la Cooperativa cuando:
 - Se tenga señales como son las alertas del manejo de dineros provenientes de actividades ilícitas o que se deriven de delitos fuente de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
 - Cuando se tengan valores o cuentas por cobrar por parte del titular a favor de la Cooperativa.
 - Cuando se presenten inconsistencias en la información del titular de la cuenta al momento de realizar la gestión telefónica de verificación de su información
 - Cuando se registren transacciones sospechosas o inusuales previa confirmación escrita o telefónica con el titular de la cuenta.
 - Cuando se presente renuencia por parte del titular, autorizado y/o apoderado para actualizar su información en la Cooperativa o no suministre los soportes solicitados y necesarios para justificar el origen de los dineros manejados en la cuenta de ahorros y/o para verificar su actividad económica.
 - Por decisión expresa y escrita de una autoridad judicial competente y debidamente reconocida en el territorio nacional.
 - Por fallecimiento del titular debidamente notificada a la Cooperativa, a través de los mecanismos que disponga la Cooperativa para dicha verificación.
 - En caso de pérdida o hurto de la Tarjeta, el Tarjetahabiente se obliga a notificar a la Cooperativa de tales hechos el mismo día de ocurrencia o de manera inmediata, a través de las agencias, página web (<https://www.jfk.com.co/pqrs>) o correo electrónico (atencionalcliente@jfk.com.co), para que la entidad tome las medidas convenientes en forma oportuna. En cualquier caso, el Tarjetahabiente asumirá las consecuencias de las operaciones realizadas y los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación.
- El tarjetahabiente también podrá solicitar directamente al Banco de Bogotá el bloqueo de la tarjeta débito a través de las líneas del Banco o de la Servilínea (01 8000 51 88 77), para lo cual el estado de la Tarjeta será de bloqueo definitivo. Del mismo modo, el Banco realizará bloqueo temporal en los eventos que detecte operaciones inusuales realizadas con la Tarjeta Débito. En ambos casos, el Tarjetahabiente deberá dirigirse a cualquier agencia de la Cooperativa para la respectiva reposición o desbloqueo del plástico.
- En caso de operaciones por fuera del perfil transaccional del cliente se presentará un Bloqueo Temporal Inusual, en ese caso, el Tarjetahabiente podrá verificar los movimientos realizados a través de la Agencia Virtual, App transaccional o acercándose a cualquier agencia de la Cooperativa.

6.2.9.1 Desbloqueo de tarjeta débito

Para realizar el desbloqueo del plástico el tarjetahabiente podrá comunicarse telefónicamente o presentarse en cualquiera de las agencias de la Cooperativa.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

Para la entrega de una nueva tarjeta débito, el cuentahabiente deberá notificar por escrito sobre la pérdida o hurto de la misma. Esa notificación la puede realizar a través de correo electrónico atencionalcliente@jfk.com.co, o desde nuestra página web www.jfk.com.co en el banner de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- radicando allí su solicitud o directamente en nuestras agencias.

7. CONDICIONES DE DEPÓSITOS

Las operaciones realizadas en la red de agencias de la Cooperativa no tienen ningún costo para el cuentahabiente.

Las operaciones realizadas en la red de oficinas o puntos de pagos de terceros con los que se hacen convenios se registrarán por los costos fijados con el prestador del servicio con el que se establezca el convenio, los cuales podrán ser consultados por el Cuentahabiente en la página web de la Cooperativa, link www.jfk.com.co/ahorro/tarjeta-debito-afinidad-jfk y en las agencias.

7.1. Depósitos en Horario Adicional o Extendido

Las operaciones de depósito que se realicen en horarios adicionales o extendidos quedarán registradas en el movimiento de la cuenta, con la fecha del día hábil inmediatamente siguiente a la transacción.

7.2. Consignaciones (Efectivo y/o Cheque)

Toda persona puede efectuar depósito de dinero en cualquier agencia de la Cooperativa, para abonar en su cuenta de ahorros o en la de un tercero, directamente en las taquillas, obligándose el depositante a suministrar los datos de identificación y procedencia de los recursos, en los casos que aplique, los cuales serán validados antes de aceptar definitivamente la transacción. El depósito así constituido, será de exclusiva propiedad del cuentahabiente.

7.3. Documentos Idóneos como prueba de depósito

Los depósitos que se realicen en las cuentas de ahorros de la Cooperativa estarán representados, según corresponda la operación de depósito, en alguno de los siguientes documentos: el formato registro de transacción de caja, notas crédito generadas por transacciones internas con otros productos, los soportes enviados o suministrados por los canales electrónicos.

7.4. Validez de los Depósitos

Un depósito será inválido si el formato de consignación se encuentra sin la impresión de la máquina validadora o, en el caso de operaciones fuera de línea, sin el sello de recibido de la Cooperativa, la firma del Cajero y del director de Agencia y cualquier otro control adicional.

que establezca la Cooperativa, salvo para aquellos soportes enviados o suministrados a través de los canales habilitados.

7.5. Consignaciones en Cheques

Cuando el depósito sea consignado en cheque(s), la Cooperativa solo lo hará efectivo una vez sea confirmado el canje.

La Cooperativa recibirá cheques de otras plazas siempre y cuando el cliente asuma en efectivo y por anticipado, los valores de las comisiones a que haya lugar en el trámite de la remesa con el banco y el tiempo de canje, el valor de las comisiones dependerá del banco en el cual se realice la consignación, en todo caso, esta información se le notificará al cuentahabiente antes de la consignación del cheque. Una vez el banco confirme la liberación del cheque, se abonará a la respectiva cuenta de ahorros.

La Cooperativa no asume responsabilidad alguna por la demora en el trámite de las remesas, originada en los bancos intermediarios utilizados para tal efecto.

7.6. Cheques Devueltos

Los cheques devueltos serán debitados de la respectiva cuenta de ahorros y permanecerán en poder de la Cooperativa a órdenes del cuentahabiente, a quien se le dará aviso al correo electrónico, número telefónico o número de celular informado en su última actualización de datos.

Si las causales de devolución de cheques son imputables al cuentahabiente y generan comisión, la Cooperativa podrá debitar la comisión de su cuenta de ahorros.

Adicionalmente y de conformidad con el artículo 731 del Código de Comercio, se establece que, el librador de un cheque presentado en tiempo y no pagado por su culpa, abonará como sanción al tenedor, en este caso JFK Cooperativa Financiera, el 20% del importe del cheque, sin perjuicio de que dicho tenedor persiga por las vías comunes la indemnización de los daños que le ocasione.

7.7. CONDICIONES DE RETIROS(Efectivo y/o Cheque)

7.7.1.Retiros en agencias (Efectivo y/o Cheque) con la libreta de ahorros

Los retiros se efectuarán utilizando los cupones de la libreta de ahorros y serán entregados a el(los) cuentahabiente(s) o a la persona autorizada, previa presentación de su documento original de identificación y de la libreta de ahorros, teniendo en cuenta las condiciones de su manejo.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

Cuando se trate de autorizados, se precisa:

Autorizado Permanente: Es la persona que se encuentra registrada en el formato “Tarjeta de Registro de Firma”.

Autorizado Ocasional: Es la persona relacionada por el titular en el anverso del cupón de la libreta de ahorros.

Autorizado por poder especial o general: se utiliza en los casos que el cliente no puede realizar las operaciones de manera personal, para ello deberán quedar claramente definidas las facultades del apoderado, adicionalmente, para el caso de poder especial, deberá especificar el número de la cuenta de ahorros y el de la libreta. En caso de que la información del(los) cuentahabiente(s) se encuentre desactualizada, para poder realizar la actualización, en el poder especial o general deberá constar tal facultad.

7.7.2. Retiros en agencias (Efectivo y/o Cheque) con la tarjeta débito

Si el retiro se realiza con datafono el tarjetahabiente presenta su documento original de identificación y la tarjeta débito, en ese caso, ingresa su clave personal y los recursos le serán entregados.

Si el retiro se realiza por ventanilla el tarjetahabiente presenta su documento original de identificación y la tarjeta débito, y los recursos le serán entregados.

El tarjetahabiente deberá mantener depósitos suficientes en la cuenta de ahorros para cubrir los retiros y comisiones generadas por la operación de esta, de acuerdo con los compromisos adquiridos con la Cooperativa.

Todos los retiros y comisiones se descontarán de los saldos disponibles en la cuenta de ahorros. En caso de no ser suficientes, podrán generarse por concepto de comisiones de cuentas por cobrar.

Cuando se trate de retiros en cajeros electrónicos y compras en establecimientos comerciales, los retiros estarán sujetos a los topes establecidos por el Banco de Bogotá, los cuales podrán ser consultados por el(los) tarjetahabiente(s) en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

7.7.3. Transferencias

La Cooperativa permite realizar y recibir transferencias desde y hacia las demás entidades financieras. Para el envío de transferencias el cuentahabiente debe estar registrado previamente en la App o en la Agencia Virtual.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

JFK Cooperativa Financiera, cumplirá con sus obligaciones de conformidad con la ley y el presente reglamento, excepto cuando no sea posible realizar abonos a las cuentas de los beneficiarios de las transferencias o por retrasos en la operación causados por caso fortuito, fuerza mayor, hechos de un tercero, falta de diligencia del cuentahabiente y demás circunstancias previstas por la normatividad vigente.

7.7.3.1. Costo de la transferencia

Para las transferencias enviadas a otras entidades del sector financiero aplicaran las tarifas publicadas en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

El costo es debitado de la cuenta de ahorros del cuentahabiente en caso de que la transacción sea exitosa. No serán cobradas las transferencias no exitosas por causas atribuibles a la Cooperativa.

Las transferencias realizadas entre cuentas de ahorros de JFK Cooperativa Financiera no tienen ningún costo.

7.7.3.2. Topes para transferencias

La Cooperativa tiene establecido un número máximo de transferencias por día y un monto máximo diario y mensual de transferencias, esta información se encuentra publicada en la página web de la Cooperativa, link <https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf> y en las agencias.

7.7.3.3. Aplicación de transferencias

Las transferencias que se efectúen de lunes a viernes a otros bancos, se aplicarán en el mismo día, siempre y cuando se realice antes de las 3:00 p.m. Las transferencias efectuadas después de las 3:01 p.m. se aplicaran el día hábil siguiente.

Las transferencias realizadas los días sábados, domingos y festivos serán aplicadas en el siguiente día hábil.

8. COBROS ADICIONALES

Cuando existan valores cuyo saldo no pueda cubrirse en el momento de la transacción (cuando las redes envíen cobros de comisiones de manera posterior), la Cooperativa procederá a generar una cuenta por cobrar a nombre del titular hasta que la cuenta de ahorros presente saldo total o parcial para cubrirlo.

9. REINTEGRO DE DINEROS POR ACREDITACIÓN ERRÓNEA

El cuentahabiente autoriza a la Cooperativa para reversar de su cuenta de ahorros las transacciones que se hayan acreditado en su cuenta de ahorros de manera errónea, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1398 del Código de Comercio. De lo cual, la Cooperativa informará de inmediato mediante comunicación escrita, dirigida al cuentahabiente, a la última dirección física o electrónica manifestada en su última actualización de datos, con el fin que el cuentahabiente pueda presentar las pruebas que estime convenientes en caso de objeción o reclamación, y pueda ejercer el derecho de defensa y contradicción que a éste le asiste.

10. CAMBIO DE LIBRETA O TARJETA DÉBITO

Para el cambio de la libreta de ahorros se requerirá la presencia del(los) cuentahabiente(s) y si tiene autorizado permanente y desea continuar con él, deberá también presentarse con el autorizado o el apoderado, si es el caso.

Para el cambio de la tarjeta débito por vencimiento del plástico, deberá presentarse el titular de la cuenta a una de las agencias de la Cooperativa con la tarjeta débito.

11. PÉRDIDA DE LIBRETA DE AHORROS O TARJETA DÉBITO

Las libretas y tarjetas débito deben ser custodiadas con la mayor diligencia y cuidado, a fin de evitar cualquier uso indebido de las mismas.

En caso de pérdida o hurto de la tarjeta débito, para el bloqueo deberá procederse como se indica en el presente reglamento en los numerales 6.1.8. Bloqueo de la cuenta de ahorros, para el caso de libreta de ahorros o 6.2.9 Bloqueo de la Tarjeta Débito, según el caso.

En caso de pérdida o hurto de la libreta de ahorros, el cuentahabiente notificará a JFK Cooperativa Financiera de tales hechos una vez tenga conocimiento de los mismos, a través de las agencias, página web (<https://www.jfk.com.co/pqrs>) o correo electrónico (atencionalcliente@jfk.com.co), para que JFK Cooperativa Financiera tome las medidas convenientes en forma oportuna.

Para reponer el medio de manejo procederá como se indica en el Numeral 10. Cambio de libreta o Tarjeta débito.

12. CANCELACIÓN DE CUENTA

El (los) cuentahabiente (s) podrá(n) cancelar su cuenta de ahorros en cualquier momento, para lo cual la Cooperativa requerirá la libreta de ahorros o la tarjeta débito y el documento original de identidad.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

Las cuentas de ahorros podrán ser canceladas por un tercero, quien además de presentar la libreta de ahorros o tarjeta débito y su documento original de identidad, deberá presentar copia del documento de identidad del(los) cuentahabiente(s) y autorización escrita del(los) mismo(s), mediante poder especial o poder general, en donde deberá constar de manera expresa tal facultad.

Una cuenta se cancela por acción proveniente de la Cooperativa, tendiente a sancionar al(los) cuentahabiente(s) por el mal manejo de esta, cuando:

- 12.1. El(los) cuentahabiente(s) suministre(n) información falsa, incompleta o dudosa para cualquier producto o servicio ofrecido por la cooperativa, por no actualizar la información y documentación de acuerdo con la Ley o por negarse a actualizar o documentar la información existente cuando la cooperativa lo requiera.
- 12.2. Si el(los) cuentahabiente(s) se encuentra(n) incluidos en listas vinculantes.
- 12.3. Cuando medie sentencia judicial por delitos como lavado de activos, financiación del terrorismo y demás de naturaleza SARLAFT.
- 12.4. La realización de depósitos, transferencias, giros, etc., en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a la actividad del depositante.
- 12.5. Por Orden Judicial, terminando así de manera unilateral el contrato.
- 12.6. Cuando se presente un hecho que vaya en contra del correcto manejo de la cuenta, el uso de los canales, en perjuicio de la cooperativa, del sistema financiero o del público en general.
- 12.7. Si el depositante omite remitir, sin justificación alguna, cualquier información que sea solicitada por la cooperativa en cumplimiento de una norma u orden de autoridad nacional o extranjera.
- 12.8. Si por cumplimiento de una norma legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, la cooperativa se viere obligado a terminar el contrato de cuenta de Ahorro.
- 12.9. Cuando el depositante haya perdido la condición establecida por las normas legales para ser titular de una determinada clase de cuenta.

Esta decisión le será comunicada al cuentahabiente a quien se le dará aviso al correo electrónico, número telefónico o número de celular informado en su última actualización de datos. Existiendo algún saldo remanente, los recursos quedarán a disposición del cuentahabiente.

13. CUENTAS INACTIVAS

- Las cuentas de ahorros se consideran inactivas por movimiento cuando por un periodo de seis (6) meses se dejan de hacer operaciones por parte del(los) cuentahabiente(s), ya sea directamente o por medio de un tercero.

Si la cuenta de ahorros tiene medio de manejo Tarjeta débito y pasa a este estado, se realizará un “Bloqueo temporal” de la tarjeta con el propósito que el tarjetahabiente la active antes de realizar operaciones sobre la cuenta.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

- Las cuentas de ahorros que cumplen las condiciones de inactividad de la ley 1777 del 1 de febrero de 2016 (Cuentas abandonadas), ley 2276 de noviembre 29 de 2022 (DGTN e ICETEX), y Ley 2294 de 2023 (artículo 126) y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, serán transferidos a la respectiva entidad, siguiendo el procedimiento establecido para tal efecto. Si la cuenta de ahorros tiene medio de manejo Tarjeta débito y pasa a este estado, la tarjeta pasará de un “Bloqueo temporal” a un “Bloqueo definitivo” y por ende no podrá utilizarse.
- Las cuentas de Ahorros Inactivas, en todos los casos, podrán ser activadas únicamente por el(los) cuentahabiente(s) de esta o por un tercero debidamente autorizado, previa validación de identidad, previa actualización de sus datos, y realizando un retiro o una consignación en dicha cuenta el mismo día de activación.
- Si un cuentahabiente de una cuenta con titularidad individual fallece, únicamente podrá ser activada por el heredero del saldo de esta para su cancelación, conforme a la normatividad legal vigente y conforme a la política de “Entrega de Recursos sin Juicio de Sucesión”.
- La Cooperativa no aplica costos financieros ni transaccionales sobre cuentas inactivas.

14. MONTOS DE INEMBARGABILIDAD

Los recursos depositados en la cuenta de ahorros gozan del beneficio de inembargabilidad hasta por el monto divulgado por la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo tanto, cualquier monto que supere el establecido por ésta, será sujeto de embargo según lo solicitado por la entidad competente.

15. ENTREGA DE RECURSOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CUENTAHABIENTE

Una vez se reciba la información formal del fallecimiento de un cuentahabiente, se realizará el bloqueo de su cuenta de ahorros en el sistema de información de JFK, siempre y cuando se trate de un producto de titularidad individual o conjunta.

Cuando se trate de una cuenta de ahorros con titularidad individual y medio de manejo tarjeta débito, se realizará el bloqueo definitivo del plástico.

Para la entrega de recursos depositados en productos de ahorros, la Cooperativa procederá conforme a la normatividad legal vigente y de acuerdo a la política de “Entrega de Recursos sin Juicio de Sucesión”.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR CASOS FORTUITOS

En caso de atracos, actos terroristas o cualquier acto fortuito o de fuerza mayor que atente contra la seguridad de la Cooperativa y la del público, se suspenderá temporalmente la realización de operaciones con las cuentas de ahorros, casos en los cuales el cuentahabiente renunciará a interponer cualquier acción legal en contra de la Cooperativa por cuanto se trata de situaciones resultantes de casos fortuitos.

17. EXTRACTOS

La Cooperativa pone a disposición del cuentahabiente la Agencia Virtual, desde el cual podrá consultar el estado y movimiento de su cuenta de ahorros, sin que este genere cobro alguno.

Si el cuentahabiente requiere el extracto de la cuenta de ahorros podrá solicitarlo a través de los canales oficiales de la Cooperativa, como lo son: sus agencias, la página web <https://www.jfk.com.co/pgrs> o a través del correo electrónico atencionalcliente@jfk.com.co. Esta solicitud se puede presentar de dos maneras:

- Personalmente, para lo cual se solicitará al(los) cuentahabiente(s) el documento original de identificación.
- Por una tercera persona, quien deberá presentar autorización escrita por parte del cuentahabiente, bien sea por poder especial o poder general.

18. SEGURO DE DEPÓSITO

La cuenta de ahorros cuenta con el seguro de depósitos del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – FOGACOO.

Este seguro tiene por objeto garantizar a los ahorradores y depositantes la recuperación total o parcial de los dineros ahorrados, conforme con la Ley, ante una eventual liquidación forzosa administrativa de la Cooperativa. Este seguro ampara los depósitos simples, los certificados de ahorro a término, los depósitos de ahorro, las cuentas de ahorro especial, los depósitos especiales y los servicios bancarios de recaudo.

19. RESPONSABILIDAD LEGAL

La Cooperativa no se hace responsable por los perjuicios que se causen al cuentahabiente debido a cambios en las normas tributarias, embargos u orden(es) de cualquier autoridad competente.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

20. CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

JFK Cooperativa Financiera cuenta con diferentes canales de atención para los cuentahabientes, como lo son: página web www.jfk.com.co donde encontrará una serie de alternativas para contactar a la entidad, entre ellas: en el banner a través de la opción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- podrá radicar su solicitud, asimismo dispone del correo electrónico del área de atención al cliente: atencionalcliente@jfk.com.co, aunado a lo anterior, en la sección “Directorio Agencias” tiene a su disposición información relacionada con la ubicación de cada una de sus agencias y los números telefónicos de las mismas, donde podrán ser atendidos de manera telefónica o personal.

La Cooperativa procurará por dar respuesta a las comunicaciones dentro de los plazos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para dar respuesta a la misma, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando se trate de novedades relacionadas con la tarjeta débito, JFK Cooperativa Financiera será la responsable ante cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia que el cuentahabiente tenga sobre el medio de manejo tarjeta débito. Cuando en el análisis de esta, la Cooperativa determine que no tiene los elementos para dar respuesta, escalará la solicitud al Banco de Bogotá, de igual forma deberá enviar los insumos necesarios para la respuesta final al tarjetahabiente. Para el tiempo de respuestas a las novedades relacionadas con tarjeta débito, el Banco de Bogotá maneja unos plazos dependiendo del tipo de reclamación. La Cooperativa realizará seguimiento para que se cumplan los plazos establecidos o en caso de requerirse, mantendrá informado al tarjetahabiente acerca del estado de la solicitud.

21. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se encarga de representar los derechos de los Consumidores Financieros, adicionalmente es el delegado de intermediar entre la Cooperativa y el Consumidor Financiero. El Defensor ejecuta recomendaciones a la Cooperativa relacionada con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. Las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad no son de obligatorio cumplimiento por parte de la Cooperativa.

El cuentahabiente podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias directamente a la Cooperativa o si así lo prefiere al Defensor del Consumidor Financiero.

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 www.jfk.com.co

En el link <https://www.jfk.com.co/links-de-interes/defensor-del-consumidor-financiero> podrá encontrar la información de ubicación, contacto y el reglamento interno del Defensor del Consumidor Financiero.

22. REFORMAS AL REGLAMENTO

Las modificaciones al reglamento serán presentadas en primera instancia al Consejo de Administración y posteriormente, para la respectiva autorización, se allegarán a la Superintendencia Financiera de Colombia.

El(los) cuentahabiente(s), al constituir la cuenta de ahorros en la Cooperativa, acepta(n) el presente Reglamento.

El presente Reglamento regula las relaciones entre el cuentahabiente en su calidad de titular de una cuenta de Ahorros y la Cooperativa en su calidad de institución legalmente autorizada para ejercer la actividad financiera.

Las Partes, el cuentahabiente y JFK Cooperativa Financiera, convienen que el presente Reglamento podrá ser modificado, adicionado o actualizado, para lo cual la Cooperativa informará al cuentahabiente a través de su página web www.jfk.com.co y/o correo electrónico; en caso de no aceptarlo, el cuentahabiente deberá informar la no aceptación a través de los canales dispuestos por JFK Cooperativa Financiera y podrá cancelar la cuenta en cualquier momento, sí el cuentahabiente no se presenta a cancelar su cuenta o sigue manejando la misma, se entenderá que acepta las modificaciones introducidas. De igual manera, JFK se compromete a publicar el nuevo Reglamento en su página web, en el link <https://www.jfk.com.co/ahorro/Cuenta-Ahorros-jfk>

23. APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

Aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia el 8 de noviembre del 2022, en radicado 2022065250 - 027- 000; con modificaciones aprobadas el 2 de julio de 2024, en radicado 2024000264-038-000.

El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración en sesión del 25 de mayo de 2024, según consta en el Acta N° 744 y todas sus modificaciones y/o sustituciones realizadas, incluidas las de este Reglamento, aplican para la cuenta de ahorros.