

## PREGUNTAS FRECUENTES TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS

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

A través de la Agencia Virtual y / o App de JFK con el usuario y contraseña registrado.

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

Puedes transferir a cuentas de ahorro, corriente y depósitos electrónicos.

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

Para una mejor experiencia y por seguridad de la información, debes ingresar desde un computador de mesa, portátil o Tablet y dispositivo móvil de uso frecuente.

### 4. ¿A cuáles entidades puedo transferir dinero desde mi cuenta de ahorros de JFK?

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

### 5. ¿Cuánto cuestan las transferencias entre cuentas de JFK?

Entre cuentas de JFK las transferencias no tienen costo.

### 6. ¿Cuánto cuestan las transferencias a cuentas de otros Bancos?

Las tarifas se encuentran publicadas en nuestra página web / Tasas, topes y tarifas

<https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf>

### 7. ¿Dónde consulto el código de seguridad que me pide el sistema, para ingresar a la Agencia Virtual y /o APP?

Los códigos de seguridad los recibes en el celular (SMS) que tienes registrado en la Cooperativa.

### 8. ¿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 celular (SMS) que tienes registrado en la Cooperativa.

### 9. ¿Es necesario tener Tarjeta Débito para realizar una transferencia?

No es necesario tener Tarjeta Débito, la cuenta de ahorros debe estar activa, más el usuario y contraseña de la Agencia Virtual y /o App.

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

La aplicación entre cuentas de JFK se realiza en línea.

### 11. ¿Cuánto tiempo debo esperar una vez matricule la cuenta en la agencia virtual y/o App, para realizar la transferencia?

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

### 12. ¿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 realicen 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.

### 13. ¿Es necesario inscribir la cuenta para realizar transferencias?

Solo es necesario; si la transferencia se realiza hacia otras entidades financieras.

### 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 en total 14 dígitos.

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

El monto máximo por transferencia se encuentra publicado en nuestra página web / Tasas, topes y tarifas.

<https://www.jfk.com.co/uploads/mng/tarifas-productosJFK-actualizadas.pdf>

**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 agencia virtual y/o App?**

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.

**20. ¿Puede utilizarse el código QR para cualquier transferencia?**

El Código QR, lo puedes utilizar únicamente, para transferencias hacia cuentas JFK.

**21. ¿Cuál es el correo electrónico desde el cual se recibe el código de seguridad para ingresar a la Agencia Virtual y/o App?**

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) 7448646 o en la línea de WhatsApp 311 542 55 55.

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

En la agencia virtual, en la opción “Transferencias”, histórico de transferencias, y en los filtros digitas el rango de fechas a consultar. Si la transferencia fue realizada desde la App, en la opción transacciones, “Histórico de transferencias”, y en los filtros digitas el rango de fechas a consultar.

## 24. ¿Cuáles son los estados que puede tener una transferencia en la Agencia Virtual y/o APP?

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

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

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

## 25. ¿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”.

En la App, por la opción “Transacciones”, Saldos y Movimientos, Cuenta de ahorros y allí podrás validar si tienes el movimiento de la transferencia recibida con la descripción “Transferencias interbancarias”.

## 26. ¿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.

**27. ¿Si una transferencia es rechazada por error en digitación de los datos de la cuenta destino, me devuelve el valor de la comisión?**

Si la transferencia es rechazada por estos motivos imputables al cliente solo se devolverá el valor de la transferencia + el GMF (si aplica). El valor de la comisión no se devuelve porque esta es cobrada por la cámara de compensación.

**28. ¿Cómo protejo mis datos personales y mi dinero?**

- Cambiando mi clave periódicamente
- No comparto mi clave y correo con nadie
- Ingreso a la agencia virtual en equipos seguros y de uso frecuentes
- No me conecto a redes públicas

60 Años