

PREGUNTAS FRECUENTES DE TARJETA DÉBITO

La tarjeta débito es un medio de pago vinculado directamente a una cuenta de ahorros JFK aplica únicamente para Cuenta de Ahorros individual o Alterna.

La tarjeta débito se usa para realizar Compras en establecimiento de comercios y retiros en Cajeros Automáticos a nivel nacional e internacional

1. ¿Puedo retirar dinero en cajeros fuera del país?

Sí, Siempre que el cajero esté afiliado a la red internacional Plus

2. ¿La tarjeta débito JFK la puedo usarla para compras por internet?

Actualmente nuestra tarjeta no está habilitada para compra online
Puedes realizar tus compras Online y pagas por servicio PSE.

3. ¿Cuál es el tope diario para realizar compras sin contacto?

El tope para los retiros sin contacto se puede consultar en tarifas vigentes
(<https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/15-septiembre-tarifas-y-tasas-2025-pantallas-agencias-Y-web.pdf>)

4. ¿Cuál es el límite diario para retirar en cajeros y para realizar compras?

Consultarlos en tarifas vigentes
(<https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/15-septiembre-tarifas-y-tasas-2025-pantallas-agencias-Y-web.pdf>)

5. ¿Puedo utilizar la tarjeta débito el mismo día que me la entregan?

Si es por primera vez puede utilizar el mismo día con un tope máximo de \$2.000.000
Si es una reposición se activa al día siguiente de la entrega

6. ¿Debo avisar a JFK si voy a salir del país?

Sí, debe notificar por lo menos tres días de antelación tu salida del país para registrar la novedad y evitar bloqueos por seguridad por compras o retiros internacionales.

7. ¿Cómo notifico que voy a viajar?

Puedes hacerlo en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa y diligenciar el formato donde solicitan
Fecha de Salida
Fecha de regreso
Lugares a Visitar y donde posiblemente va a utilizar la tarjeta débito

8. ¿Qué pasa si no informo la utilización de la tarjeta en la exterior?

Por monitoreo transaccional puede ser bloqueada temporalmente por transacciones inusuales, el desbloqueo se realiza únicamente cuando se contacta al tarjetahabiente, luego de su confirmación la tarjeta queda habilitada para su uso al día hábil siguiente.

9. ¿Qué costo tienen las transacciones fuera del país?

Consultarlos en tarifas vigentes
(<https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/15-septiembre-tarifas-y-tasas-2025-pantallas-agencias-Y-web.pdf>)

10. ¿Cómo puedo asignar mi clave o cambiarla por seguridad?

Para asignarla por primera vez

- En los cajeros automáticos ATH (Grupo Aval)
- Selecciona- Otras transacciones - Cambio de clave - Digita la clave inicial que fue entregada en el pincard - Digita la nueva clave - Confirma la nueva clave
- El cajero te confirmará si el cambio de clave fue exitoso. Para mayor seguridad, puedes realizar una consulta de saldo.

Para cambiar la Clave por seguridad

- En los cajeros automáticos ATH (Grupo Aval)
- Selecciona- Otras transacciones - Cambio de clave - Digita la clave actual - Digita la nueva clave - Confirma la nueva clave.

11. ¿Si se me olvida la clave asignada que debo hacer?

Debes acercarse a una oficina de JFK y solicitar una reposición de la tarjeta con costo

12. ¿En caso de pérdida o Robo, ¿Cómo puedo bloquear mi tarjeta debito?

- En la APP Móvil – Agencia Virtual. Ingresas tu usuario y clave opción seguridad / Bloqueo Tarjeta.
- En horario de atención al público, contamos con 42 agencias disponibles para atenderlo, ubicadas en Medellín y área metropolitana, Oriente Antioqueño y Bogotá, o llamar a las líneas telefónicas de nuestras agencias:
Medellín- área metropolitana y oriente Antioqueño (604)4310027
Bogotá (601) 7948485-
- En horario No hábil llamar a la servi-línea disponibles
Línea nacional 018000518877
Bogotá (601)3820000
Medellín (604)5764330
Bucaramanga (607)6525500
Barranquilla (605)3504300
Cali (602)8980077

13. ¿Qué cajeros automáticos no generan cobro en las transacciones?

- Actualmente todas las tarjetas débito JFK tiene 5 retiros gratis en el mes en los cajeros ATH (Grupo Aval)

- A partir del 6to retiro tiene costo, consulta el costo (<https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/15-septiembre-tarifas-y-tasas-2025-pantallas-agencias-Y-web.pdf>)
- El uso de cajeros de otras redes tiene costo de acuerdo al tarifario (<https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/15-septiembre-tarifas-y-tasas-2025-pantallas-agencias-Y-web.pdf>)

14. ¿La tarjeta debito de JFK tiene Cuota de Manejo?

No, JFK no cobra cuota de manejo

15. ¿por qué debo tener actualizado mi correo y celular en la Cooperativa?

Para notificarle por estos medios cuando realice transacciones con su tarjeta y evitar posibles fraudes.

16. ¿Qué sucede si digito la clave errada en un cajero automático?

Si digita la clave tres (3) veces errada, se bloquea temporalmente la tarjeta por seguridad.

17. ¿Qué pasa si bloqueo la tarjeta por la App Móvil, Agencia Virtual o la Serví-línea del Banco de Bogotá?

La tarjeta debito queda con un bloqueo definitivo inmediato, debe solicitar reposición en una de nuestras agencias

18. ¿Por qué no puedo usar mi tarjeta para comprar?

Algunas razones son:

- **La tarjeta No está activada:** Una tarjeta nueva, se activa cambiando la clave en los cajeros electrónicos de ATH (Grupo Aval)
- **No posee saldo suficiente en la cuenta:** La compra o retiro excede el dinero que tienes en la cuenta.
- **Tope diario superado:** La compra o el retiro excede el monto máximo que tienes configurado para transacciones diarias.

19. Tener presente las recomendaciones de Seguridad

- Asignar su clave difícil de identificar y cámbiala frecuentemente.
- Memorice la clave, no la escriba ni guarde en ningún lugar.
- Al digitar la clave cubre el teclado con las manos.
- No permita ayude de terceros, no le informe y deje que conozca su clave.
- Evite suministrar su clave secreta, a personas que se la soliciten bajo el argumento de participar en concursos, premios o cualquier tipo de oferta.
- Evite llamar a números telefónicos desconocidos a los definidos por Cooperativa para realizar consultas de su medio de pago.
- Antes de introducir la tarjeta en un cajero electrónico, verifique que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no realice la transacciones y busque otro cajero seguro

- Al pagar en establecimientos de comercio, exija que la transacción sea en su presencia y nunca pierda de vista su tarjeta
- Realice sus operaciones personalmente
- Revise periódicamente que el movimiento y el saldo de su cuenta sea consecuente con el extracto mensual

GLOSARIO

ATM: (Automatic Teller Machine)- Cajero Automático, con tecnología avanzada que permite a través de la lectura de datos chip y la captura de datos de validación ingresada por un tarjetahabiente para dispensar dinero.

CONTACTLESS: Llamadas también pago sin Contacto, es una tecnología que permite pagar simplemente acercando la tarjeta a un datafono/pos o dispositivo compatible de lector de tarjetas.

CHIP: El pequeño chip de metal incrustado en la tarjeta. Proporciona mayor seguridad para las transacciones.

CNP: Compra No Presente (Comercio electrónico/ecommerce o compras por internet)

CP: Compra Presente (presentar físicamente la tarjeta en un comercio)

DATAFONO/POS: terminal microprocesador basado en comunicaciones electrónicas, se instala en un punto de venta que permite procesar y autorizar las compras.

EMISOR: Entidad Financiera que sido autorizada para emitir tarjetas e instrumentos de pago.

PIN: Clave secreta de 4 dígitos numérica, que se utiliza para realizar retiros en Cajeros Automáticos y punto de venta físicos

PINCARD: Tarjeta que se entrega con el número de la clave inicial para la activación de tarjeta débito

TARJETAHABIENTE: Persona que se le emite una tarjeta o un instrumento de pago

TD: Tarjeta Débito.