

## PREGUNTAS FRECUENTES TRANSFIYA

### 1. ¿Quién puede utilizar Transfiya?

Este servicio está dirigido a personas naturales, que tengan activa la App JFK y/o agencia virtual y que activen el servicio de Transfiya.

### 2. ¿Qué costos tiene utilizar el servicio Transfiya?

El servicio de Transfiya no tiene ningún costo.

### 3. ¿Qué transacciones puedo hacer con Transfiya?

- Puedes enviar dinero a tus contactos registrados en tu celular.
- Puedes recibir dinero de tus contactos y consignarlo en tu cuenta de JFK.
- Puede solicitar dinero o recibir una solicitud de dinero de un familiar o amigo.

### 4. ¿Debo tener una cuenta de ahorros en JFK?

Si, el usuario debe tener una cuenta de ahorros activa en JFK.

### 5. ¿Se tiene algún monto máximo y mínimo para realizar transferencias?

- Se puede enviar diariamente un monto máximo de \$5.000.000 ya sea en una o varias transferencias.
- El monto mínimo que se puede enviar es de \$10.000

Consulta los topes diarios y mensuales en:

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

### 6. ¿Existe algún límite en la cantidad de transferencias?

Se puede realizar un máximo de 15 transferencias diarias, sin que estas superen el monto máximo diario.

### 7. ¿Cuánto tiempo hay para aprobar o rechazar transferencias, hay restricciones adicionales?

- El tiempo disponible para aprobar o rechazar transferencias es de 12 horas después de recibir el mensaje de texto.
- De no aprobarse en el primer envío de mensaje de texto, se hacen dos intentos más para aprobación o rechazo de la transferencia; de no recibir ningún tipo de respuesta, el dinero se devuelve al usuario que originó la transacción.

### 8. ¿Se puede enviar dinero a cualquier persona?

Sí, siempre y cuando la persona que esté enviando el dinero tenga cuenta de ahorros en la cooperativa.

### 9. ¿Se puede recibir dinero de cualquier persona?

Sí, siempre y cuando esa persona tenga la cuenta en una de las entidades vinculadas a Transfiya.

### 10. ¿Si mi número de celular no está a mi nombre, puedo hacer uso de Transfiya?

Si se puede, lo importante es que el número celular esté registrado en la JFK, si no lo tienes registrado o tu número celular cambio, realiza la actualización de tus datos en cualquiera de nuestras agencias.

### 11. ¿Puedo hacer varias transferencias al mismo número celular y/o a diferentes números?

Puedes realizar las 15 transacciones permitidas sin superar el monto máximo diario, quien recibe el dinero debe aprobar y recibir el dinero.

### 12. Si el usuario destino rechaza la transferencia ¿qué pasa con mi dinero?

En este caso no te preocupes, tu dinero será devuelto a tu cuenta de ahorros o corriente de manera inmediata o pasadas 12 horas.

### 13. Cuándo recibo dinero, en el mensaje de texto puedo ver quien me envió el dinero?

Por seguridad, los mensajes de texto no contienen datos personales, si deseas conocer el detalle de la transferencia recibida debes ingresar a Transfiya y gestionar tus pendientes.

### 14 ¿Debo registrar una cuenta en particular para depositar el dinero que reciba?

Tienes la posibilidad de escoger en qué cuenta bancaria depositas o debitas el dinero de Transfiya. No es necesario hacerlo con una misma cuenta siempre.

### 15. ¿Cómo garantizo o cómo sé que la transferencia si llegó a la persona que se la envíe?

JFK te permite consultar el estado de todas las transferencias de Transfiya realizadas en el canal digital.

**16. ¿Para poder hacer mi primera transferencia debo registrar la cuenta a la que le voy a enviar dinero?**

Nuestro principal beneficio es agilizar transferencias entre entidades financieras a través de Transfiya, es decir que no es necesario registrar la cuenta destino. Simplemente envías la transacción al número celular y el receptor es quien aprueba o rechaza la transacción.

**17. Si requiero que el dinero me ingrese a una única cuenta que se debe hacer?**

Se debe tener la cuenta marcada como favorita, y te llegará el dinero de forma automática, recuerda que se permite marcar y desmarcar la cuenta si así lo requieres.

**18. Si el monto que quiero enviar es superior a los \$5.000.000 del límite diario, que se debe hacer?**

Se debe realizar la operación por el sistema de transacciones tradicional de su preferencia.

**19. Cuando se tiene dos cuentas matriculadas en otra entidad, el dinero llega directamente a que cuenta?**

Llega a la cuenta que se tiene marcada como favorito, por el contrario puede ser en cualquiera de las cuentas inscritas, es decir si tienes varias cuentas debes siempre seleccionar una, la cual debe estar marcada, no siempre se condiciona a que sea la misma cuenta.

**20. Si no me aparece ninguna transacción para realizar la operación que se debe hacer?**

Debes revisar que la entidad si se encuentra en aquellas que ofrecen Transfiya, de ser así revisar que la cuenta si este registrada y marcada, si por el contrario la entidad no ofrece Transfiya se debe realizar por el servicio tradicional de transferencias.

**21. ¿Si algún número que no conozco me hace constantes solicitudes de dinero qué debo hacer o donde reportar cualquier anomalía?**

- Puedes rechazar o aceptar la transferencia que te llegue de Transfiya.
- No estás obligado a aceptar solicitudes o envíos que no te generen confianza o puedes comunicarte a la línea única de servicio en Antioquia al (604) 604 8834 y en Bogotá al (601) 744 8646 o por medio del Chat Web y agencias de la Cooperativa.

## 22. ¿Si estoy en una zona rural, puedo utilizar Transfiya?

Si puedes, pero debes asegurarte de contar con Internet para que puedas ingresar a la App en tu celular, PC o tablet.

## 23. Cuáles son los horarios para hacer uso de Transfiya?

El servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana