

PREGUNTAS FRECUENTES SERVICIO DE BRE-B.

1. ¿Qué es un sistema de pagos inmediatos interoperable?

Es una infraestructura que permite realizar transferencias y pagos entre cuentas bancarias de la misma o diferente entidad financiera de forma instantánea.

Está diseñado para facilitar operaciones en tiempo real, brindando una experiencia ágil, segura y sencilla tanto para personas como para comercios. Al permitir pagos sin demoras, contribuye a una mayor eficiencia en la economía y apoya la inclusión financiera.

2. ¿Cómo se define la interoperabilidad en un sistema de pagos inmediatos?

Interoperabilidad significa que los diferentes sistemas de pago pueden conectarse y trabajar entre sí sin limitantes, comisiones, ni tiempos de espera. Esto permite que las personas realicen transferencias o pagos electrónicos sin importar la entidad financiera o billetera digital que utilicen, eliminando la necesidad de saber con qué sistema opera el destinatario o si se aceptan pagos de otras plataformas.

3. ¿Cuál es el marco regulatorio de los sistemas de pagos inmediatos?

El marco regulatorio de la interoperabilidad en los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI) se encuentra contenido en la Resolución Externa 6 de 2023, regulación de la Junta Directiva del Banco de la República que se desarrolló en virtud del artículo 104 de la Ley 2294 de 2023 (Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026) y la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Departamento de Sistemas de Pago (DSP) del Banco de la República en las que se establecen las reglas y estándares que deben cumplir las entidades administradoras de los SPBVI que procesan órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas.

4. ¿Qué es Bre-B?

Bre-B es el distintivo que identifica al servicio de pagos y transferencias inmediatas interoperables de bajo valor en Colombia. Este sello representa un ecosistema integral que articula esfuerzos del sector público y privado con el objetivo de facilitar transacciones electrónicas inmediatas, seguras, rápidas y accesibles para todos los ciudadanos.

Bre-B asegura la inmediatez en pagos y transferencias entre entidades financieras que forman parte de su ecosistema. Ofrece disponibilidad constante (24/7/365), independientemente del banco de origen o destino.

5. ¿Qué beneficios ofrece Bre-B?

Bre-B soluciona varios desafíos en las transferencias electrónicas al brindar:

- Eficiencia:** porque permite enviar y recibir pagos en tiempo real, sin esperas, mejorando el flujo del dinero tanto para personas como para comercios.
- Seguridad:** opera bajo altos estándares de protección, minimizando riesgos de fraude y fortaleciendo la confianza del usuario.
- Comodidad:** ofrece una experiencia ágil y uniforme, sin importar la entidad financiera de origen o destino, con disponibilidad 24/7.

6. ¿Tiene algún costo el uso del servicio BRE-B?

No. Actualmente, el uso del servicio BRE-B no tiene ningún costo para nuestros clientes. Puedes acceder y utilizar todas sus funcionalidades sin cargos adicionales.

7. ¿En qué plataforma está disponible los servicios de Bre-B?

Está disponible tanto para dispositivos Android como iOS, a través de la APP JFK Móvil y Portal empresa.

8. ¿Puedo usar BRE-B si estoy fuera de Colombia?

Sí. El servicio BRE-B está disponible siempre que tengan acceso a la APP JFK Móvil o al Portal Empresas con conexión a internet.

9. ¿Qué necesito para acceder al servicio de Bre-B en JFK?

Para acceder debes cumplir con lo siguiente:

- Tener actualizada la APP en el dispositivo móvil.
- Tener tus datos actualizados (si no los tienes actualizados debes dirigirte a la agencia más cercana y solicitar la actualización).
- Tener un usuario en la APP activo.
- Registrar la clave dinámica para asegurar que eres la persona que realiza las transacciones.

10. ¿Cómo puedo registrarme o acceder al sistema BRE-B?

Para acceder al sistema BRE-B, primero debes tener una cuenta de ahorros activa en la Cooperativa. El acceso se realiza directamente desde la app JFK Móvil, donde solo necesitas ingresar con tu usuario y contraseña. Allí se encuentra el botón de acceso a la zona Bre-B donde podrás utilizar las opciones para realizar el registro y gestión de las llaves.

11. ¿Cuáles son las Funcionalidades principales de la zona BRE-B en la APP?

Desde la zona Bre-B, puedes **gestionar tus llaves**, lo que incluye **registrarlas, modificarlas, cancelarlas y consultar** las que estén vinculadas a tu cuenta.

12. ¿Cómo accede una persona jurídica a los servicios de Bre-B?

Para utilizar el servicio de Bre-B, la persona jurídica debe estar registrada en el Portal Empresa y haber solicitado la habilitación de la zona de Bre-B. Posteriormente, la persona jurídica debe registrarse como comercio. Para hacerlo, debe acceder al módulo Bre-B, seleccionar la opción **Otras Funcionalidades** y luego hacer clic en **Registro de comercio**.

Una vez allí, deberá completar el formulario con la información requerida, aceptar los términos y condiciones del servicio y finalizar el proceso de solicitud de registro. Una vez aprobado el registro, podrá comenzar a utilizar las funcionalidades disponibles para comercios a través de Bre-B.

13. ¿Qué son las llaves en el sistema BRE-B?

Las llaves son identificadores únicos, como tu número de teléfono, correo electrónico, número de cédula o un código exclusivo proporcionado por JFK. Estas llaves están vinculadas a una cuenta de ahorros que permiten realizar y recibir pagos o transferencias inmediatas sin necesidad de usar datos tradicionales como el número de cuenta.

14. ¿Puedo registrar más de una llave en una misma cuenta de ahorros?

Sí, es posible asociar varias llaves a una misma cuenta para facilitar la recepción de pagos desde diferentes entidades con distintas Llaves.

15. ¿Puedo asociar una misma llave a varias cuentas bancarias?

No es posible. Una llave en el sistema BRE-B funciona como un **identificador único** que vincula una cuenta bancaria específica para facilitar pagos y transferencias inmediatas. Asociar una misma llave a varias cuentas generaría confusión en el sistema para identificar a cuál cuenta debe dirigirse el dinero, lo que podría provocar errores en las transacciones o problemas de seguridad.

16. ¿Hay alguna limitación en el número de llaves que puedo registrar en una cuenta?

Sí, existen cuatro tipos de llaves para personas naturales: número de cédula, número de celular, correo electrónico y llave alfanumérica que la encontrarás en la APP como **llave JFK**. Además, para comercios existe una quinta llave adicional denominada Merchant ID (Identificador de Comercio).

17. ¿Qué sucede si intento registrar una llave que ya está asociada a otra cuenta?

El sistema te generará un mensaje informando que esa llave ya fue asignada a otra cuenta, la llave no puede estar vinculada a más de una cuenta simultáneamente. Si deseas asociar una llave ya registrada, deberás desvincularla primero de la cuenta anterior.

18. ¿A qué tipo de cuentas puedo transferir con BRE-B?

A través del sistema BRE-B puedes realizar transferencias y pagos inmediatos desde y hacia cuentas bancarias, billeteras digitales y otros instrumentos electrónicos autorizados. Esto incluye:

- Cuentas de ahorro.
- Cuentas corrientes.
- Depósitos de bajo monto.
- Depósitos ordinarios.

19. ¿Cómo transferir a otro banco con Bre-B utilizando una llave?

Hacer una transferencia inmediata es sencillo, solo necesitas que la persona a la que le enviarás el dinero tenga una llave registrada activa en Bre-B. Sigue estos pasos:

- Abre tu App de JFK.
- Selecciona el logo de Bre-B.
- Elige la opción Pagos y transferencia luego "Con la llave".
- Ingresas la llave de la persona y el monto que quieres enviar.
- Confirma la información para asegurarte de que el dinero llegará a la persona correcta.

20. ¿Necesito la Llave para recibir plata con bre-B?

Sí, la llave que registras en la app de JFK es para que la puedas compartir al momento de necesitar recibir dinero desde cualquier entidad financiera que opere con el sistema interoperable de Bre-B.

21. ¿Hay montos máximos y mínimos de envío?

Sí, los montos máximos para las transferencias inmediatas están regulados y, además, pueden ser personalizados por cada usuario para garantizar su seguridad.

Regulación: El Banco de la República establece que el monto máximo para cada transacción es de 1.000 UVB.

Control del usuario: La App de JFK ofrece la posibilidad de que cada usuario configure sus propios topes de seguridad. Esta opción le permite decidir, por su propia cuenta, los límites que desea tener en su aplicación.

Configuración en la App: La aplicación cuenta con un valor predeterminado, el cual puede ser modificado desde la Cooperativa. Para consultar y ajustar estos límites, acceda a la opción "Seguridad" y "Topes" en su App de JFK. Aquí podrá establecer tanto el valor máximo diario como la cantidad de transacciones diarias.

22. ¿Qué cobros tendrá una transferencia realizada con Bre-B?

Las transferencias realizadas a través de Bre-B, el nuevo sistema de pagos inmediatos del Banco de la República de Colombia, son gratuitas y sin costo para el usuario.

Uno de los principales objetivos de Bre-B es precisamente eliminar los cobros por comisiones, tarifas interbancarias e IVA que solían aplicarse a las transferencias entre diferentes entidades financieras.

El único cargo que podrías ver reflejado en tu cuenta es el GMF, conocido como 4x1.000. Este impuesto no es un cobro de Bre-B, sino un gravamen que aplica a los movimientos financieros de tu cuenta de ahorros, a menos que esta esté exenta. El 4x1.000 se cobra sobre la transacción, no por usar el sistema de Bre-B.

23. ¿Puedo bloquear una llave y por cuánto tiempo?

Una llave puede ser bloqueada para interrumpir la recepción y transferencias de dinero. Este proceso se puede hacer ingresando a la zona BRE-B dentro de la app JFK Móvil. Allí, en la sección Procesos de las llaves, selecciona la opción de bloqueo, elige la llave que deseas bloquear y confirma la acción. Recuerda que luego de bloquear las llaves podrás reactivarlas en la misma zona.

El bloqueo es temporal por 30 días, con la posibilidad de extenderlo por otros 30 días adicionales. Este es el tiempo máximo permitido para el bloqueo; si se supera este plazo, la llave será cancelada automáticamente.

24. ¿Cómo puedo activar una llave bloqueada?

En la zona Bre-B ingresa a la opción Reactivación donde solo encontrarás las llaves bloqueadas y podrás reactivarlas una a la vez. Ten en cuenta que solo aparecerán las llaves que tengan menos de 60 días de bloqueadas.

25. ¿En qué casos JFK puede bloquear mis llaves?

Los bloqueos de las llaves pueden ocurrir por dos razones principales, la primera es debido a controles internos sobre la cuenta, estos estados pueden deberse a: por Embargos, Inactividad mayor a 6 meses de la cuenta, cuenta Cancelada, Bloqueada, Castigada y Abogado. La segunda es por temas asociados a movimientos inusuales por medio del ecosistema Bre-B, en estos casos JFK aplicará bloqueo temporal sobre el usuario de la App y la Agencia Virtual.

Para solicitar información del bloqueo de la cuenta comunícate con nuestro Whatsapp o con la Línea Única, para desbloquear tu cuenta, usuario, o la asignación de uno nuevo, deberás acercarte a cualquiera de nuestras agencias para que te acompañen en el proceso.

26. ¿En qué casos JFK puede cancelar mis llaves?

JFK podrá cancelar tus llaves cuando:

- Actualices tus datos personales tales como número de celular, correo electrónico y estos los tengas registrados como llaves.
- El medio de pago haya sido cancelado.
- Cuando el titular fallezca.
- Por una inactividad de la llave mayor a 6 meses continuos.

27. ¿Qué debo hacer si tengo una novedad, duda o inquietud sobre los procesos que realizo en Bre-B?

Con el servicio de Bre-B se pueden presentar novedades asociadas con la gestión de Llaves (registro, mantenimiento o cancelación de las llaves) o con alguna Transacción o Pago.

Para presentar una **PQRS** (petición, queja, reclamo o sugerencia), tienes estas opciones:

- Ingresar a la página web www.jfk.com.co y utilizar la opción de PQRS disponible en el banner principal.
- Enviar un correo electrónico a atencionalcliente@jfk.com.co.
- Consultar la sección “**Directorio Agencias**” para ubicar las oficinas y teléfonos disponibles para atención presencial o telefónica.
- Usar la opción de PQRS disponible en la **zona Bre-B de la app JFK Móvil**, exclusiva para temas relacionados con este ecosistema.

Además, JFK dispone de los siguientes canales de atención telefónica en caso de dudas e inquietudes:

- Línea única en Antioquia: 60(4) 4310027
- Línea única en Bogotá: 60(1) 7948485.
- Línea WhatsApp: 311 542 5555.

Importante: Si la PQRS, queja o reclamo está relacionada con un error en transacciones o en la gestión de llaves, debes notificar la novedad a JFK de manera inmediata. En caso de que la novedad corresponda a **transferencias o pagos con error, es obligatorio adjuntar el soporte del rechazo o comprobante del error** al momento de escalar la situación con la Cooperativa.