

Preguntas Frecuentes Agencia Virtual Personas

1. ¿Cómo puedo ingresar a la Agencia Virtual Personas?

Ingresa a nuestra página web, ubica la *zona transaccional* y da clic sobre *Agencia Virtual Personas*, ingresa con tu usuario y clave virtual. Si aún no estás registrado da clic sobre *Regístrate aquí*.

2. Estoy realizando el registro por primera vez en la Agencia Virtual Personas y al ingresar la información me sale este mensaje *"No es posible realizar el registro ya que alguna información es incorrecta"* ¿Qué debo hacer?

Válida que el correo electrónico que estás ingresando, sea el mismo correo que registraste en tu vinculación o actualización de datos en la Cooperativa.

Nota: si no tienes correo registrado, debes acercarte a cualquiera de nuestras agencias a realizar la actualización. Ten presente, que el correo electrónico no debe ser compartido con otro usuario.

3. Estoy creando el usuario de la Agencia Virtual Personas y me sale este mensaje: *"el formato de usuario no es correcto"*, ¿Qué debo hacer?

Debes revisar que el usuario no tenga espacios ni caracteres especiales.

4. Estoy creando el usuario de la Agencia Virtual Personas y me sale este mensaje: *"Usuario ya existe, ingrese otro"*, ¿Qué debo hacer?

Esto significa que otra persona ya creó ese mismo usuario, en este caso, debes crear otro usuario que contenga 8 caracteres y dos números.

5. Estoy realizando el registro por primera vez en la Agencia Virtual Personas y me sale este mensaje *"usuario no disponible"*, ¿Qué debo hacer?

Ingresa a tu correo electrónico, revisa la bandeja de entrada o el Spam en el cual encontrarás un correo con un link para activar el usuario. Una vez le des clic en el link, podrás ingresar a la Agencia Virtual Personas.

6. Estoy ingresando a la Agencia Virtual Personas y me sale este mensaje *"usuario no disponible"*, ¿Qué debo hacer?

Comunícate a nuestra línea única de atención en Medellín y Oriente (604) 431 0027 y en Bogotá (601) 794 8485 o al canal de WhatsApp 311 542 5555 publicados en la página web de la Cooperativa.

📍 Medellín y Oriente: 60(4) 431 0027 - Bogotá 60(1) 794 8485

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 www.jfk.com.co



El valor de **hacerlo juntos**

7. ¿La clave de la Agencia Virtual Personas es la misma para la clave de la Tarjeta Débito?

Son claves diferentes, debes crear una para cada producto y/o canal.

8. ¿Qué pasa si olvido la clave para ingresar a la Agencia Virtual Personas?

En caso de olvido de clave, ingresa tu usuario y da clic en el botón *¿Olvidaste tu clave?* para asignar una nueva y así puedas ingresar.

9. Estoy creando mi usuario por primera vez y me están solicitando cambio de clave, ¿la debo cambiar?

Si, debes realizar el cambio por seguridad cuando el sistema lo solicite, para que puedas acceder a la Agencia Virtual Personas.

10. ¿ Puedo cambiar la imagen y frase de seguridad de la Agencia Virtual Personas?

Si, por el módulo de *Seguridad* en la opción *Cambia la imagen y frase de seguridad*.

11. ¿ Puedo cambiar mi clave virtual en la Agencia Virtual Personas?

Si, por el módulo de *Seguridad* en la opción *Cambia la clave*.

12. En la Agencia Virtual Personas me están solicitando la clave dinámica, ¿donde la puedo consultar?

La encontrarás en la APP JFK móvil, si no la tienes descargada la puedes descargar desde los sitios autorizados Play Store o la APP Store. Si ya la tienes, debes realizar la inscripción de la clave dinámica desde la APP JFK Móvil.

13. ¿Cuáles certificados se pueden generar en la Agencia Virtual Personas?

En la Agencia Virtual Personas en el módulo *Documentos*, puedes generar el reporte anual de costos totales, certificados tributarios y certificado de cuenta de ahorros.

14. ¿La generación de certificados por la Agencia Virtual Personas tiene costo?

La generación de los certificados no tiene ningún cobro, puedes ingresar y descargarlos de forma gratuita.

15. ¿En la Agencia Virtual Personas se puede obtener un certificado de Paz y Salvo de mi Crédito?

Para obtener este certificado debes solicitarlo por medio de una PQR, línea única de atención en Medellín y Oriente (604) 431 0027 y en Bogotá (601) 794 8485, canal de Whatsapp 311 542 5555 publicados en la página web de la Cooperativa o en cualquiera de nuestras agencias.

16. ¿Puedo realizar la actualización de mis datos desde la Agencia Virtual Personas?

Si, lo puedes realizar por el módulo de *Actualización de datos*. Ten en cuenta que si has realizado la actualización por este medio durante 3 años consecutivos, debes dirigirte a la agencia para realizar la actualización.

17. ¿Puedo actualizar mis datos de contacto (correo electrónico y celular) desde la Agencia Virtual Personas?

Debido a que son datos sensibles, debes dirigirte a una de nuestras agencias para realizar la actualización.

18. ¿Los movimientos de cuáles productos puedo consultar?

Puedes consultar los movimientos de tu cuenta de ahorros, créditos o aportes.

19. ¿Cuánto tiempo máximo se puede consultar en los movimientos de mis productos?

Puedes consultar máximo los movimientos de 3 meses en el rango de fechas que desees.

20. ¿En la Agencia Virtual Personas puedo realizar transferencias con mi cuenta de ahorros?

Si, desde el módulo de *Transferencias* podrás enviar dinero a cuentas de ahorro de JFK o de otra entidad.

21. ¿Cuánto tiempo máximo se puede consultar las transferencias de mi cuenta de ahorros?

Puedes generar el histórico de las transferencias en el rango de fechas que desees.

22. ¿Puedo consultar el estado de mi solicitud de crédito a través de la Agencia Virtual Personas?

Ingresando al módulo de *Consultas* en la Agencia Virtual Personas, podrás conocer el estado de la solicitud de crédito.

23. ¿En la Agencia Virtual Personas, puedo consultar el valor de la cuota de mi crédito?

Si, desde el módulo *Productos*, das clic sobre tu crédito y ahí podrás ver el valor y la fecha de tu próxima cuota.

24. ¿Desde la Agencia Virtual Personas, puedo realizar el pago de la cuota de mi crédito?

Debes ingresar a PSE desde la página web de la Cooperativa, allí encontrarás la pasarela de pagos donde podrás realizar el pago de tu crédito.

25. ¿Desde la Agencia Virtual Personas, puedo realizar el pago total de mi crédito?

Debes dirigirte a una de nuestras agencias de la Cooperativa, para realizar el pago total de tu crédito.

26. ¿Cómo puedo gestionar las cuentas inscritas?

Desde la Agencia Virtual Personas en el módulo *Transferencias* puedes realizar la administración de las cuentas inscritas.

27. ¿Puedo bloquear la Tarjeta Débito en caso de extravío o robo por medio de la Agencia Virtual Personas?

Si, por el módulo de *Seguridad* puedes realizar el bloqueo de tu Tarjeta Débito.

Recuerda: El bloqueo de la tarjeta débito es definitivo, el proceso de reposición debe realizarse en una agencia y tendrá un costo, el cual puedes consultar en www.jfk.com.co/links-de-interes/topes-y-tarifas-35.

28. Deseo actualizar los topes de las transferencias de mi cuenta de ahorros, ¿lo puedo hacer desde la Agencia Virtual Personas?

Si, ingresando al módulo de *Seguridad* en la opción de *Ajustar Topes*.

29. Deseo modificar las notificaciones, ¿lo puedo hacer desde la Agencia Virtual Personas?

Si, lo puedes realizar ingresando al módulo de *Seguridad*, opción *notificaciones*. Allí podrás administrar el tipo de notificación y el medio por el cual desees recibir las notificaciones.

30. Si deseo eliminar un comercio recurrente para pagos por PSE desde mi cuenta de ahorros, ¿lo puedo hacer desde la Agencia Virtual Personas?

Si, ingresando al módulo de *Seguridad* en la opción de *Administrar comercios recurrentes PSE*.

📞 Medellín y Oriente: 60(4) 431 0027 - Bogotá 60(1) 794 8485

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 www.jfk.com.co



El valor de **hacerlo juntos**

31. Desde la Agencia Virtual Personas, ¿Puedo hacer uso de Transfiya?

Si, puedes enviar, solicitar y recibir dinero a través del módulo *Transferencias*, encontrarás la opción de *Transfiya*. También puedes consultar el histórico y agregar tu cuenta como favorita.

📞 Medellín y Oriente: 60(4) 431 0027 - Bogotá 60(1) 794 8485
📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 www.jfk.com.co



El valor de **hacerlo juntos**

JFK cuenta con Defensor del Consumidor Financiero, Natalia Muñoz Marín y Luis Javier Lopera Salazar, a quienes puedes ubicar en la Carrera 43 A # 16 Sur 47, Oficina 0805, Edificio Panalpina, Medellín, o en el tel. 60(4) 322 0127, celular 324 282 24 45, de lunes a viernes de 8:00a.m. a 12m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., correo electrónico: defensorconsumidorjfk@gmail.com, para consultar las funciones del DCF ingresa a: <https://www.jfk.com.co/links-de-interes/defensor-del-consumidor-financiero>. También puedes presentar tus PQR en el botón de PQRS de nuestra página web <https://www.jfk.com.co> o en las agencias de JFK Cooperativa Financiera.