

## 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](http://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, ¿dónde 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.

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

 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia  [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**

**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 deseas.

**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 deseas.

**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.

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

 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia  [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**

**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](http://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 deseas 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](http://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](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**