

TERMINOS Y CONDICIONES SISTEMA BRE-B

DEFINICIONES.

BRE-B: Bre-B es el distintivo que identifica al servicio de pagos y transferencias inmediatas interoperables de bajo valor en Colombia constituido por el Banco de la República. 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.

Banco de la República: Es el centralizador y promotor del servicio, el cual ofrece el directorio de almacenamiento de llaves y los mecanismos operativos de liquidación de las transferencias. Trabaja en equipo con las EASPBVI (Entidades Administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos) para garantizar el ecosistema.

Consumidor Financiero: Titular de un medio de pago en la Cooperativa que use alguno de los servicios que se describen en este documento.

EASPBVI: Entidades Administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos. Son los nodos que intervienen en el servicio de Bre-B, tales como Redeban, ACH, Visionamos, Drixi, entre otros, para gestionar las llaves de todo el sistema y el control de las transferencias.

Superintendencia Financiera de Colombia (SFC): La entidad del Gobierno encargada de vigilar que JFK Cooperativa Financiera y el sistema Bre-B cumplan con las normas de seguridad y protección del consumidor financiero.

Medio de Pago: se refieren a los productos financieros que tienen los usuarios en las entidades financieras para enviar o recibir dinero de manera instantánea. Los medios de pago son:

Cuentas de ahorro
Cuentas corrientes
Depósitos de bajo monto
Depósitos ordinarios
Depósitos de bajo monto inclusivos

MARCO LEGAL.

Para su tranquilidad, el sistema se rige por:

- Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República: Define las reglas de juego para que todas las entidades hablen el mismo idioma técnico.

- Circular Básica Jurídica de la Superfinanciera (SFC): Establece los estándares de seguridad y protección al consumidor.
- Ley 1328 de 2009: El estatuto de protección al consumidor financiero que garantiza su derecho a la información y el buen trato.

FUNCIONALIDADES DE BRE-B.

LLAVES.

¿Qué son las llaves?

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

Tipos de Llaves.

Los tipos de Llaves habilitados en Bre-B son:

- Número de documento de identidad: número de Cédula, NIT, pasaporte, etc.
- Número de celular: el número móvil nacional del cliente.
- Correo electrónico: el email registrado por el cliente.
- Alfanumérica: es una clave generada por JFK y empieza con "@". Para nuestros clientes la llave se estructura así: @JFK + primer nombre + 4 últimos dígitos del documento de identidad. Por ejemplo *@jfsantiago5667*.
Si dos clientes comparten el mismo primer nombre y los mismos 4 últimos dígitos del documento de identidad, a uno de los dos se le generará este código con el primer apellido.
- Código de establecimiento de comercio: código numérico asignado por el adquirente, exclusivo para comercios, nombrado MID= Merchant ID.

PROCESOS DE LAS LLAVES

Registro: Se puede asociar una Llave a un medio de pago. Estas llaves pueden vincularse a una cuenta de ahorros JFK para recibir pagos o transferencias inmediatas sin necesidad de usar el número de cuenta.

Modificación: El cliente puede cambiar una Llave o el medio de pago asociado a la cuenta de ahorros.

Cancelación: El cliente puede desvincular una Llave registrada a su cuenta de ahorros. La Llave cancelada queda disponible para ser reutilizada inmediatamente.

JFK podrá cancelar las llaves de un cliente cuando:

- Se actualicen tus datos personales tales como número de celular, correo electrónico y estos los tengas registrados como llaves.
- El medio de pago ha sido cancelado.
- Cuando el titular fallezca.
- Por la inactividad de una llave bloqueada por más de 60 días.

Bloqueo: El cliente puede bloquear o suspender de forma temporal el uso de la(s) Llave(s). Los clientes podrán mantener bloqueada una llave por 30 días. Luego el cliente puede prorrogar por 30 días más; si en este plazo la llave no es reactivada, se cancelará.

JFK podrá bloquear las llaves de un cliente cuando:

- Tu cuenta de ahorros cambie de estado a Bloqueada, Castigada o Abogado.
- Tu cuenta de ahorros se desactive por movimiento, es decir, cuando no la uses por más de 6 meses.

Reactivación: El cliente puede activar una Llave que previamente fue bloqueada. En la zona Bre-B en la opción Reactivación se encontrarán las llaves bloqueadas y se podrá reactivar una a la vez. Se debe tener en cuenta que solo aparecerán las llaves que tengan menos de 60 días de bloqueadas.

Adicionalmente podrás realizar la consulta de las llaves activas y bloqueadas en el módulo de **Consulta** en la APP JFK.

TRANSFERENCIA CON LLAVES

El módulo "Pagos y Transferencias" se encuentra disponible dentro de la zona Bre-B y ofrece la capacidad de ejecutar los siguientes tipos de transferencias:

- **Transferencias con Llave**, en esta opción se puede realizar el envío de recursos relacionando la llave destino; no es necesario tener registrada una de tus llaves para hacer la transferencia, pero si es necesario tener la clave dinámica inscrita.
- **Transferencias con código QR.**
 - **Leer Código QR**, en esta opción se puede pagar escaneando un código QR. Los fondos se transfieren directamente a la llave de destino que está vinculada al código. Estos códigos QR pueden tener un valor predeterminado o no. Si el código no tiene un valor, se podrá ingresar el monto manualmente después de escanearlo. Es necesario tener la clave dinámica inscrita para transferir.
 - **Lectura de Código QR**, esta función permite realizar pagos escaneando un código QR. Los fondos se transfieren automáticamente a la cuenta de destino asociada a dicho código.
Características:
 - **Valores Predeterminados:** Algunos códigos QR pueden tener un valor de pago fijo.
 - **Ingreso Manual:** Si el código QR no tiene un valor predefinido, el usuario puede introducir el monto deseado después de escanearlo.
 - **Requisito de Seguridad:** Es imprescindible tener registrada la clave dinámica para autorizar la transferencia.

- Generar código QR, en esta opción el cliente JFK puede generar un código QR único, relacionando la llave registrada, la cual está vinculada a su cuenta de ahorros, por el cual podrá recibir transferencias de dinero.

TOPES DE LAS TRANSFERENCIAS

Es importante mencionar que en la opción de Topes en el módulo de Seguridad de la APP Móvil se pueden configurar los siguientes parámetros:

- Habilitar control de Topes en las transacciones. El cliente dispone de topes para cada tipo de transferencia, como Bre-B e Interbanciaras y debe actualizar el que necesite.
- Establecer la cantidad máxima de transacciones por Bre-B permitidas por día.
- Definir el monto máximo por transferencias diarias por Bre-B.

REVERSIONES

Al aceptar los presentes términos y condiciones el consumidor financiero acepta que cualquier abono derivado de un error técnico, humano o sistémico de la Cooperativa o sus aliados, podrá ser revertido o bloqueado sin previo aviso para garantizar la integridad de los fondos. En caso de que no sea posible podrá generar cuentas de cobro para recuperar el dinero abonado por error.

Respecto a solicitudes de reversión por fraude o causales legales, la Cooperativa reintegrará el dinero al pagador afectado siempre que medie la autorización correspondiente, lo permita la ley o esté previsto en el reglamento respectivo.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Derechos del consumidor financiero

- a. Tener información clara, veraz, adecuada, oportuna, suficiente y necesaria en relación con los servicios.
- b. Elegir de manera libre y en cualquier momento una o varias Llaves y asociarlas al medio de pago que desee.
- c. Gestionar las Llave que haya elegido, cancelarlas y registrarlas nuevamente ya sea en JFK Cooperativa Financiera o en cualquier otra entidad participante, que se encuentre disponible en dicho momento.
- d. Antes de autorizar el pago, el cliente tiene derecho a ver la identidad enmascarada del receptor para validar que es la persona correcta. Si el sistema no muestra esta información, el consumidor debe abstenerse de pagar.
- e. El cliente puede dar de baja su llave en JFK y registrarla en otra entidad, o viceversa, en cualquier momento y sin penalidad.
- f. Los demás derechos previstos en la normatividad.

Obligaciones del consumidor financiero.

- a. Cumplir con las obligaciones señaladas en este documento y/o que te sean informadas por JFK Cooperativa Financiera respecto a la prestación de los servicios, o la normatividad aplicable.
- b. Responder y mantener indemne a JFK Cooperativa Financiera, los sistemas de pagos, a las Entidades Participantes, el pagador y terceros, por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por alguna causa que te sea atribuible.
- c. Abstenerte de usar el servicio en nombre de un tercero, salvo que medie autorización expresa.
- d. Está totalmente prohibido usar el servicio para operaciones no permitidas o ilegales, de acuerdo con lo señalado por la ley. Si JFK Cooperativa Financiera detecta que se está usando el servicio para desarrollar este tipo de actividades, esta última se encuentra facultada para suspender el servicio de inmediato, sin previo aviso, y sin que exista responsabilidad de la entidad. Además, JFK Cooperativa Financiera puede tomar acciones legales contra cualquier otra persona involucrada. Si del uso que se haga de los servicios resulta en una multa o sanción por parte de las autoridades, el cliente tendrá la obligación de pagarle a JFK Cooperativa Financiera cualquier cantidad que deba asumir.
- e. Implementar controles necesarios para evitar recepción y/o envío de dinero con errores, así como controles para evitar situaciones inusuales y/o fraudulentas.
- f. Actualizar de manera oportuna sus datos, o información personal o financiera así como gestionar oportunamente la modificación/cancelación de las Llaves cuando alguno de sus datos cambie o no desee continuar con dichas Llaves asociadas a su medio de pago.
- g. Respetar y salvaguardar los derechos de propiedad intelectual.
- h. Pagar impuestos y/o gravámenes de cualquier naturaleza que en virtud de la normatividad vigente le correspondan por el uso de los servicios.
- i. Guardar confidencialidad sobre las funcionalidades de los servicios, así mismo, respecto a las llaves, e información transaccional que conozca o llegare a conocer con ocasión al servicio.
- j. El cliente es el único responsable de la confidencialidad de sus claves de acceso, códigos OTP y acceso a su dispositivo móvil. La entrega de estos datos a terceros (incluso bajo engaño) compromete la seguridad de los fondos
- k. Es obligación del cliente leer y confirmar los datos del destinatario presentados en la pantalla de confirmación antes de autorizar el pago. El error en la selección de la llave, si el sistema mostró la información correcta, es responsabilidad del usuario.
- l. El cliente es responsable de mantener sus "llaves" (número de celular o correo electrónico) actualizadas en JFK Cooperativa Financiera si se produce algún cambio en ellos. Esto es esencial para asegurar la correcta recepción de pagos y prevenir que estos sean rechazados o, en el peor escenario, enviados a la persona que adquiera el número o correo electrónico antiguo.

- m. Cumplir las normas de protección al consumidor, y cualquier otra que la complemente, modifique o sustituya.

OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA.

- a. Poner a disposición del cliente los servicios en los términos acordados en este documento y demás documentación asociada al mismo.
- b. Notificar al cliente los procesos realizados y que correspondan en virtud de la normatividad vigente.
- c. Registrar las Llaves y sus novedades en el SPBVI respectivo.
- d. Brindar información oportuna al cliente sobre el uso y las funcionalidades del servicio, y a través de nuestros canales de atención.
- e. En caso de que aplique, efectuar las retenciones que por ley se requieran.
- f. Informar las modificaciones/cambios en los servicios, cuando se requiera.
- g. Cumplir con las obligaciones señaladas por la normatividad vigente, las políticas internas de JFK Cooperativa Financiera y las reglas de los SPBVI.

CANALES DE ATENCIÓN.

El Defensor del Consumidor Financiero (DCF)

Se encarga de representar los derechos de los Consumidores Financieros, adicionalmente es el delegado de intermediar entre la Cooperativa y el Consumidor Financiero. El Defensor ejecuta recomendaciones a la Cooperativa relacionada con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. Las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad no son de obligatorio cumplimiento por parte de la Cooperativa. El cliente podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias directamente a la Cooperativa o si así lo prefiere al Defensor del Consumidor Financiero.

- Defensor Principal: Natalia Muñoz Marín.
- Defensor suplente: Luis Javier Lopera Salazar.
- Horario: Lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm
- Dirección: Carrera 43 A Nro. 16 Sur 47 Oficina 0805 Edificio Panalpina, Medellín.
- Teléfono fijo: (604) 3220127
- Celular: 324 2822 445
- Correo electrónico para contacto con los consumidores financieros:
defensorconsumidorjfk@gmail.com

JFK Cooperativa Financiera

La cooperativa cuenta con diferentes canales de atención para los clientes, como lo son: página web www.jfk.com.co, donde encontrará una serie de alternativas para contactar a la entidad, entre ellas: en el banner a través de la opción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS - podrá radicar su solicitud, asimismo dispone del correo electrónico del área de atención al cliente: atencionalcliente@jfk.com.co

COSTOS Y TARIFAS (OPERACIONES Y TI).

Enviar y recibir dinero por medio de Bre-b es gratis. No obstante, JFK Cooperativa Financiera podrá establecer los casos en los que se establezca un costo o tarifa en virtud de los atributos especiales ofrecidos.

Los cambios en el costo del servicio se publicarán en nuestro sitio oficial en el documento de topes y tarifas de productos y se actualizarán en el documento de Términos y Condiciones de este servicio.

Si después de divulgar estos cambios continúa utilizando el servicio, se entienden aceptados los nuevos costos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

A continuación puedes encontrar algunas medidas recomendadas por la Cooperativa para disminuir el riesgo que se presente vulneración de la información:

- a. En caso de pérdida, robo o acceso no autorizado al dispositivo desde el cual el Usuario tenga iniciada una sesión activa de la APP JFK Móvil, el Cliente deberá informar inmediatamente dicha circunstancia a la Cooperativa, solicitando el bloqueo temporal del usuario de la aplicación.
- b. El Cliente reconoce que Bre-B permite la transferencia de fondos en tiempo real (segundos) y opera las 24 horas del día. Debido a su inmediatez, las transacciones autorizadas no pueden ser reversadas ni canceladas una vez confirmadas. El Cliente asume la responsabilidad total de verificar la exactitud de la "Llave" (identificador) y del destinatario antes de confirmar cualquier operación.
- c. Las claves de acceso, biometría (huella/rostro) y tokens de seguridad son personales e intransferibles. El Cliente no debe revelarlos a terceros bajo ninguna circunstancia.
- d. El Cliente se compromete a utilizar Bre-B únicamente desde dispositivos seguros, evitando redes Wi-Fi públicas o dispositivos compartidos que puedan comprometer sus credenciales.
- e. Si el Cliente activa la autenticación biométrica, reconoce que cualquier persona cuya huella o rostro esté registrado en su dispositivo móvil podría potencialmente acceder al
- f.

- servicio. Es responsabilidad del Cliente mantener únicamente sus propios datos biométricos en su dispositivo.
- g. Es responsabilidad del Cliente eliminar o desvincular sus Llaves si cambia de número de celular o pierde acceso a la cuenta de correo registrada, para evitar que fondos futuros sean dirigidos erróneamente.
 - h. JFK Cooperativa Financiera NUNCA solicitará códigos OTP (Claves de un solo uso), contraseñas o devolución de dinero a través de llamadas telefónicas, SMS, WhatsApp o correos electrónicos supuestamente relacionados con soporte de Bre-B.
 - i. El Cliente se abstendrá de ingresar a enlaces recibidos por mensajería que soliciten "aceptar un pago" o "desbloquear una transacción Bre-B". Los fondos en Bre-B se acreditan automáticamente sin necesidad de validación externa.
 - j. El Cliente es responsable de la seguridad lógica de su dispositivo móvil o computador. JFK Cooperativa Financiera no se hace responsable por fraudes derivados de:
 - i. La presencia de software malicioso (malware, keyloggers) en el equipo del Cliente.
 - ii. El uso del servicio en dispositivos con sistemas operativos alterados (Jailbreak o Root), lo cual deshabilita las medidas de seguridad de la aplicación.
 - iii. El hurto o pérdida del dispositivo si este no fue reportado inmediatamente a JFK Cooperativa Financiera para el bloqueo de los canales.
 - k. Al usuario le está prohibido violar o intentar violar la seguridad del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS y APP MÓVIL PERSONAS. Específicamente el usuario no podrá (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho usuario, o acceder a servidores o cuentas a los cuales el usuario no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de del sistema o red o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un usuario, servidor o red, incluyendo el envío de virus a través del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS y APP MÓVIL PERSONAS, (iv) enviar correo electrónico no solicitado a nombre de JFK COOPERATIVA FINANCIERA, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales. JFK COOPERATIVA FINANCIERA investigará la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a las anteriores prohibiciones y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los usuarios que estén envueltos en tales violaciones.
 - l. Medidas de seguridad implementadas por JFK Cooperativa Financiera.

JFK Cooperativa Financiera se compromete a proteger la información de sus usuarios a través de diversas medidas de seguridad, incluyendo pero no limitándose a:

 - i. Encriptación: Todos los datos transmitidos a través de los canales digitales son cifrados mediante protocolos seguros para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información.
 - ii. Firewalls: Se cuenta con firewalls de nueva generación para proteger nuestras redes contra accesos no autorizados y actividades maliciosas.

- iii. Autenticación de doble factor (2FA): Están implementados métodos de autenticación de dos factores para fortalecer la seguridad del acceso a los servicios y proteger la identidad de los asociados, clientes y usuarios.
- m. Acciones a Tomar en Caso de Sospecha de Actividad Fraudulenta.
En caso de que un usuario detecte actividades sospechosas o no autorizadas en su cuenta, deberá:
 - i. Notificar de inmediato a JFK Cooperativa Financiera a través de los canales oficiales de atención.
 - ii. Cambiar las credenciales de acceso (contraseña) a la brevedad posible.
 - iii. Evitar compartir información sensible o realizar transacciones hasta recibir confirmación de que la cuenta es segura.

TRATAMIENTO DE DATOS

En cumplimiento de las disposiciones legales, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y demás normas complementarias, JFK COOPERATIVA FINANCIERA cuenta con una política para el tratamiento de los datos personales, la cual está disponible en www.jfk.com.co. La política incluye, entre otras disposiciones, las finalidades del tratamiento de los datos personales de los titulares y los canales mediante los cuales el usuario puede ejercer sus derechos. El usuario al cual se da acceso a la AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS Y APP MÓVIL PERSONAS, en el momento de su vinculación, otorgó la autorización y consentimiento a través de los formatos definidos para el efecto, de manera voluntaria, expresa, informada y previa, para que JFK COOPERATIVA FINANCIERA, recolecte, almacene, comparta, use y trate los datos suministrados o que llegue a suministrar con el fin de tramitar los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

Es importante mencionar que los datos biométricos requeridos al titular por parte de la Cooperativa, para dar acceso y permitir el uso de la APP MÓVIL PERSONAS o TOKEN, únicamente se solicitan con el objeto de validar la identidad de la persona y no serán tratados para ningún otro fin que el mencionado previamente.

La APP MÓVIL PERSONAS, accede a datos de identificación, contacto y financieros de los clientes de la Cooperativa, los cuales son tratados conforme a las disposiciones de la Política de Tratamiento de Datos publicada en nuestra página web www.jfk.com.co y a las normas que rigen la materia y que para efectos de seguridad deberán aplicarse las disposiciones del Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad cuyas previsiones aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

Frente a la transmisión o transferencia de información, estos procesos se realizan con base en las disposiciones estipuladas en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

ANTILAVADO Y ANTICORRUPCIÓN

La Cooperativa podrá denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: 1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios. 2. Como medida de seguridad para la Cooperativa o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. 3.

Cuando EL CLIENTE o sus representantes legales, administradores, directivos, asociados, accionistas con participación superior al 5%, para el caso de personas jurídicas, llegare a ser: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior — OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

La Cooperativa se reserva el derecho de modificar, adicionar, suspender y/o cancelar alguno de los servicios financieros ofrecidos a EL CLIENTE, evento en el cual la Cooperativa le informará previamente. EL CLIENTE podrá pronunciarse para su aceptación o terminación del vínculo comercial, dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si EL CLIENTE no se presenta a cancelar el producto y continúa con la ejecución del mismo, se entenderá que acepta las modificaciones y/o adiciones introducidas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio en cuanto a la aceptación tácita, (iv) se identifique que el canal está siendo empleado para la movilización de recursos provenientes de actividades ilícitas o para canalización de recursos lícitos cuyo destino sea el patrocinio de actividades ilícitas, o (v) Cuando al requerir al cliente alguna justificación de operaciones catalogadas como inusuales o atípicas éste se rehúse a suministrar o suministre información errada, inexacta o inconsistente. PARÁGRAFO: Cuando la terminación unilateral de este servicio y contenido del canal corresponda a las circunstancias descritas en el presente apartado, no operará la notificación de terminación establecida en el presente documento. En este caso, la Cooperativa procederá a informar únicamente al Cliente la cancelación inmediata de la prestación de los servicios y contenidos del CANAL.