

TÉRMINOS Y CONDICIONES CANALES DIGITALES

1. OBJETO.

El presente documento tiene como finalidad regular el acceso, consulta y utilización del portafolio de productos y servicios financieros ofrecidos por JFK COOPERATIVA FINANCIERA a través de sus canales digitales, con sujeción a las disposiciones regulatorias vigentes.

El Usuario, debe prever que la información que figura en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS, PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, los términos, condiciones y descripciones que en ella aparecen, están sujetos a cambios, de acuerdo con las políticas internas que se encuentren vigentes al interior de JFK COOPERATIVA FINANCIERA y la normatividad externa que regule la materia. Los valores de algunos productos son informativos y pueden variar, al igual que la tasa de interés aplicada con base en el plazo en que se adquieran los productos. Esta información se podrá encontrar en la página web www.jfk.com.co.

Los productos, servicios y transacciones se regularán por los convenios particulares que hayan sido celebrados previamente, por el reglamento o contrato del respectivo producto o servicio, o en su defecto por las normas que le sean aplicables.

1.1. RÉGIMEN LEGAL APLICABLE.

El uso de los Canales Digitales (PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS, PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL) se rige por:

- El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF) y las normas que lo desarrollan.
- Las instrucciones y circulares emitidas por la SFC, incluyendo la Circular Básica Jurídica (CBJ).
- El Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009).
- Los presentes Términos y Condiciones, los reglamentos y contratos particulares del producto o servicio utilizado por el asociado, cliente o usuario.

1.2. TARIFAS.

JFK Cooperativa Financiera podrá definir y cobrar al usuario las tarifas y/o comisiones por concepto de utilización de los canales digitales. Dichas tarifas y/o comisiones serán informadas de manera previa a través de la página web www.jfk.com.co u otro medio o canal que se considere pertinente.

Con la aceptación de estos términos, se autoriza a JFK Cooperativa Financiera para debitar la tarifa y/o comisión de cualquier depósito y/o cuenta de ahorro que se tenga con la entidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los términos y condiciones están dirigidos a los asociados, clientes y usuarios, que, de acuerdo con sus necesidades y servicios habilitados, accedan a alguno de los canales digitales acá descritos.

Los servicios y funcionalidades disponibles en los canales son:

APP MÓVIL PERSONAS.

- Transferencias entre cuentas de ahorro JFK y otras entidades financieras.
- Consultar el estado de los productos de crédito y ahorro.
- Generar y descargar los certificados en tiempo real.
- Consultar el saldo del aporte social.
- Realizar transferencias con código QR (de acuerdo a disponibilidad).
- Actualizar los datos permitidos de acuerdo a las políticas de seguridad.
- Bloquear la tarjeta débito en caso de pérdida o hurto.
- Cambio de la imagen y frase de seguridad de la Agencia Virtual.
- Cambio de clave para acceder a la App.
- Comunicarse con la línea de WhatsApp.
- Gestión de Llaves y Transferencias de Bre-B.

AGENCIA VIRTUAL PERSONAS.

- Consulta en línea del estado de los productos.
- Notificaciones en tiempo real.
- Fecha de vencimiento de los productos de ahorro.
- Consultar el saldo del aporte social.
- Consultar el estado del crédito.
- Consultar los movimientos de los productos disponibles.
- Recibir y enviar dinero ya sea entre cuentas JFK y otras entidades financieras.
- Bloqueo de la Tarjeta Débito.
- Cambio de la imagen y frase de seguridad de la Agencia Virtual.
- Cambio de clave de la Agencia Virtual.
- Reporte anual de costos totales y certificados de cuenta.

PORTAL EMPRESAS.

- Disponer de transferencias interbancarias.
- Pagos a proveedores, nómina y cuentas propias.
- Consulta de saldos y movimientos.
- Factores de seguridad a través de Token virtual con validación biométrica.
- Posibilidad de habilitar control dual para ejecución de procesos críticos de acuerdo a las necesidades de cada empresa.
- Generación de extractos, certificados y soportes de pago.
- Administración de usuarios, perfiles, claves y montos.
- Notificaciones.
- Logs de auditoría.
- Servicio empresarial.

JFK COOPERATIVA FINANCIERA, se reserva el derecho de incluir servicios distintos de los que se encuentran actualmente, suspender y/o excluir algunos de los mismos, previa notificación a los usuarios y terceros o al público en general de forma oportuna, por cualquier medio y/o que se considere pertinente. Los productos y servicios aquí exhibidos son meramente informativos.

3. CONDICIONES DE USO.

3.1. REQUISITOS PARA ACCEDER.

AGENCIA VIRTUAL PERSONAS:

- Tener los datos actualizados en la Cooperativa.
- Crear usuario y contraseña

PORTAL EMPRESAS:

- Estar vinculado a la Cooperativa con productos de ahorro.
- Tener los datos actualizados en la Cooperativa.
- Solicitar creación de usuario y contraseña del usuario administrador a través del formato "Solicitud registro portal empresas", disponible en los diferentes canales habilitados por la Cooperativa.
- Crear el usuario Súper Administrador quien a su vez creará los usuarios que realizarán uso del PORTAL EMPRESAS de acuerdo con las necesidades.
- Descargar la aplicación para el uso de TOKEN en Play Store o App Store.
- Los usuarios con perfil "Aprobador" deben crear usuario y contraseña en la aplicación TOKEN JFK para poder autorizar pagos.

EN LA APP MÓVIL PERSONAS:

- Tener los datos actualizados en la Cooperativa.
- Descargar la última versión de la aplicación JFK MÓVIL en Play Store o App Store.
- Si ya está registrado en la agencia virtual, se debe usar el mismo usuario y contraseña. Por el contrario, si no está registrado, se crea un usuario y contraseña una vez esté instalada la aplicación en el dispositivo móvil.
- Inscribir clave dinámica.

3.2. MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN.

3.2.1. CLAVE DINÁMICA EN LA APP MÓVIL PERSONAS.

¿QUÉ ES?

La clave dinámica protege su información financiera y le da mayor seguridad a los productos adquiridos con la Cooperativa, con un código de 6 dígitos que se genera por la APP MÓVIL PERSONAS. La clave tiene vigencia de 1 minuto y se cambia automáticamente. El servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

¿CÓMO SE GENERA LA CLAVE DINÁMICA DE LA APP?

Ingresando a la APP MÓVIL PERSONAS de JFK Cooperativa Financiera.

Seleccionar el menú seguridad, elegir el ícono gestionar clave dinámica, asignar un nombre personalizado e ingresar el código de confirmación.

En el evento que se requiera ver la clave dinámica, se puede observar en la parte superior derecha de la pantalla, en el home de la aplicación.

¿CUÁL ES LA DURACIÓN DE LA CLAVE DINÁMICA?

Tiene una duración de 1 minuto, tenga presente que, pasado este tiempo, tendrá que ingresar de nuevo a la aplicación y revisar la nueva clave que se generó en la aplicación.

Recuerde que la clave dinámica de la APP MÓVIL PERSONAS, le permitirá tener una mayor seguridad en las transacciones monetarias, actualización de datos y cambio de contraseña a través de la APP MÓVIL PERSONAS o de la AGENCIA VIRTUAL.

COSTO DE LA CLAVE DINÁMICA: Su generación no genera ningún cobro.

3.2.2. TOKEN JFK.

El Token es un dispositivo virtual, personal e intransferible que genera claves dinámicas únicas, cuyo uso se limitará a las siguientes condiciones:

- ✓ El Token sólo se encuentra habilitado para el PORTAL EMPRESAS.
- ✓ Los usuarios que requieran Token deberán solicitarlo y activarlo a través de los medios y mecanismos dispuestos e informados por la Cooperativa para tal fin.
- ✓ El Token es personal e intransferible y deberá ser descargado, portado y utilizado únicamente por el usuario a quien le fue asignado.
- ✓ En caso de existir una falla con el Token, el usuario deberá notificar de manera inmediata a JFK Cooperativa Financiera para iniciar la gestión pertinente por los canales dispuestos.
- ✓ La activación del Token se hará bajo la responsabilidad del usuario, a las personas que éste hubiere autorizado previamente, quienes deberán en cualquier caso conocer y aceptar las condiciones de uso y las obligaciones de seguridad relacionadas con dicha aplicación.
- ✓ Se deberá notificar de forma inmediata a JFK Cooperativa Financiera sobre la necesidad de eliminar, inactivar o depurar alguno de los Token que no se encuentren en uso o no sean necesarios.

3.3. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE COOKIES

¿QUÉ SON?

Las cookies son archivos que recogen información a través de la página web www.jfk.com.co, sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo, con el objeto de ofrecer mediante analítica de datos, una mejor experiencia en la navegación.

¿QUÉ TIPO DE COOKIES SE UTILIZAN?

Técnicas: Son las cookies necesarias para permitir al usuario acceder, identificarse en el servicio y operar correctamente. Adicional a esto, permiten al usuario la utilización de diferentes opciones o servicios como: controlar la comunicación de los datos, identificar la sesión, utilizar elementos de seguridad durante la navegación, entre otros.

Analíticas: Se utilizan para realizar el seguimiento y análisis estadístico del comportamiento de la navegación para elaborar con datos anónimos y no personales, lo cual, ayudan a entender la forma en que los visitantes interactúan, con el fin de lograr mejoras en nuestro servicio.

GESTIÓN DE LAS COOKIES POR PARTE DEL TITULAR.

El usuario puede permitir, bloquear o eliminar las cookies descargadas en su equipo, mediante la configuración del navegador de internet instalado en su dispositivo. No obstante, la desactivación o eliminación de las cookies puede afectar al funcionamiento de algunas funcionalidades del portal de internet.

GESTIÓN DE COOKIES POR TERCEROS.

La Cooperativa, podrá compartir mediante los acuerdos de confidencialidad establecidos, información anónima obtenida a través de las cookies con sus relacionados o terceras partes (proveedores), con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios y clientes.

JFK COOPERATIVA FINANCIERA tiene la libertad y potestad para modificar los presentes Términos y Condiciones, cuando lo considere necesario, situación que se informará previamente a través de la página web www.jfk.com.co y/o en los medios o canales conforme a la ley.

3.4. USO DE INFORMACIÓN.

JFK COOPERATIVA FINANCIERA no asume responsabilidad alguna en caso de que el usuario no pueda navegar a través del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS o acceder a los servicios ofrecidos por problemas de internet, congestión en la red o cualquier otra situación no imputable a la Cooperativa, salvo que se compruebe su culpa grave o dolo. JFK COOPERATIVA FINANCIERA, no es responsable, salvo culpa grave o dolo de los perjuicios que se deriven directa o indirectamente del uso, acceso o imposibilidad de acceder al PORTAL WEB, PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, a sus vínculos o enlaces en internet o cualquier otra red informática.

JFK COOPERATIVA FINANCIERA no se hará responsable, salvo culpa grave o dolo, por las fallas que puedan presentarse en la operatividad del sistema desde donde se accede al PORTAL WEB, PORTAL EMPRESAS / PERSONAS y APP MÓVIL PERSONAS o el internet utilizado por el usuario, en este sentido si se requiere continuar con una operación o procedimiento, el mismo, se podrá continuar en las instalaciones físicas de JFK COOPERATIVA FINANCIERA, dentro de la jornada de atención a los consumidores financieros, donde se atenderá de manera personalizada, sin que JFK COOPERATIVA FINANCIERA se haga responsable por cambios en precios o tarifas al momento de ser atendido de forma personal.

3.5. INTERRUPCIÓN, RESTRICCIÓN, SUSPENSIÓN Y BLOQUEO DE LOS CANALES DIGITALES

JFK Cooperativa Financiera podrá fijar, modificar, actualizar o reducir los topes, montos máximos, número de operaciones, horarios, funcionalidades y demás controles aplicables a las transacciones efectuadas a través de los Canales Digitales, atendiendo criterios de seguridad, prevención del fraude, administración de riesgos, capacidad operativa y las disposiciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.

Cuando la modificación sea de carácter general, permanente o afecte de manera relevante las condiciones de uso de los Canales Digitales, JFK Cooperativa Financiera, informará previamente al usuario mediante publicación en la

página web y/o a través de los canales de comunicación autorizados por este, con una antelación no menor a quince (15) días calendario antes de su entrada en vigencia.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se presenten eventos, alertas o riesgos de fraude, ciberseguridad, suplantación de identidad, ingeniería social, operaciones inusuales o sospechosas, fallas operativas o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de los recursos, la información, los Canales Digitales, la Cooperativa, el usuario o terceros, JFK Cooperativa Financiera, podrá adoptar medidas inmediatas, preventivas, temporales y proporcionales, tales como:

- a. Restringir, denegar o diferir la ejecución de una transacción.
- b. Reducir temporalmente los toques transaccionales o el número de operaciones autorizadas.
- c. Solicitar validaciones adicionales, soportes o mecanismos reforzados de autenticación.
- d. Suspender, bloquear o limitar temporalmente el acceso a uno o varios Canales Digitales, servicios o funcionalidades.
- e. Informar al usuario la medida adoptada tan pronto como sea razonablemente posible, cuando ello no comprometa la eficacia de los controles de seguridad, la prevención del fraude o el cumplimiento de obligaciones legales.

Adicionalmente, JFK Cooperativa Financiera podrá restringir, suspender o bloquear total o parcialmente el acceso a los Canales Digitales, o denegar la realización de operaciones, en los siguientes eventos:

- a. Incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, de las obligaciones contractuales asociadas a los productos financieros o de las instrucciones de seguridad impartidas por JFK Cooperativa Financiera.
- b. Mora en el pago de tarifas, comisiones, cargos o valores debidamente pactados, informados al consumidor financiero y exigibles, cuando estos sean aplicables.
- c. Detección de anomalías, irregularidades, operaciones no autorizadas, inusuales, sospechosas o fraudulentas en el uso de los productos, servicios o Canales Digitales.
- d. Uso de dispositivos, sistemas operativos, navegadores, aplicaciones o mecanismos tecnológicos que no cuenten con las condiciones mínimas de compatibilidad, actualización o seguridad requeridas para la adecuada prestación del servicio.
- e. Cancelación, terminación, bloqueo o inactivación del producto financiero asociado al Canal Digital, de conformidad con las condiciones contractuales y la normatividad aplicable.
- f. Los demás eventos previstos en el numeral 3.6. SARLAFT de estos Términos y Condiciones, en cumplimiento de las obligaciones legales y de los procedimientos internos de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

JFK Cooperativa Financiera procurará brindar disponibilidad continua de los Canales Digitales; sin embargo, no será responsable por interrupciones, restricciones o indisponibilidades originadas en hechos no imputables a la Cooperativa, tales como fallas en las redes de telecomunicaciones, proveedores tecnológicos, servicios de internet, sistemas del usuario, caso fortuito, fuerza mayor o actuaciones de terceros.

La restricción, suspensión, bloqueo o cancelación de un Canal Digital, servicio o funcionalidad no implica, por sí misma, la terminación de la cuenta, del producto financiero ni de la relación contractual del usuario con JFK Cooperativa Financiera. La terminación de tales productos o de la relación comercial se regirá por las condiciones contractuales y las disposiciones legales aplicables

Las medidas previstas en este numeral no darán lugar a compensación o indemnización a favor del usuario o de terceros, salvo que se demuestre responsabilidad imputable a JFK Cooperativa Financiera. Lo anterior no limita el derecho del consumidor financiero a presentar peticiones, quejas o reclamos ni las responsabilidades que legalmente correspondan a la Cooperativa.

3.6. SARLAFT

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.

3.7. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL.

Los derechos de autor del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS pertenecen a JFK COOPERATIVA FINANCIERA salvo que se indique lo contrario y quede expreso por escrito. Así mismo, los textos, gráficas, software y en general el diseño y configuración del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS son de propiedad de la cooperativa y se encuentran legalmente protegidos por el derecho de autor. En consecuencia se encuentra prohibida la reproducción o uso total y/o parcial de todos y cada uno de los elementos aquí mencionados, por lo que cualquier uso que se les dé a los mismos por parte de los usuarios, distinto a los fines del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, está prohibido, y en consecuencia cualquier conducta contraria a ello, podrá iniciar las acciones judiciales directamente por JFK COOPERATIVA FINANCIERA, a lo cual, si es el caso, los usuarios deberán responder por los daños y perjuicios que con su actuar contrario a la ley, pueda ocasionar a JFK COOPERATIVA FINANCIERA o algún tercero al respecto.

3.8. OBLIGACIONES - RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE, ASOCIADO O USUARIO AL USAR EL PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS.

El usuario se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma, de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de JFK COOPERATIVA FINANCIERA o de los titulares respectivos, los datos o información incluidos en los mismos programas, archivos y sistemas, entre otros. Igualmente se obliga a brindar información real, veraz, cierta y comprobable, absteniéndose de utilizar información adulterada o que no corresponda a la verdad o que no sea de su propiedad o no esté debidamente autorizado para el efecto. Debe respetar los derechos de autor y en general de propiedad intelectual, observar y cumplir las condiciones mínimas de acceso y las reglas de seguridad del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, conforme lo dispuesto en los presentes términos y condiciones.

El usuario será responsable por los daños y perjuicios que directa o indirectamente el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, JFK COOPERATIVA FINANCIERA y/o terceros afectados puedan sufrir, como consecuencia del incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

Al utilizar el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, queda prohibido: (i) enviar o publicar o transmitir contenido sexual u obsceno; (ii) enviar o publicar o transmitir información cuyo contenido sea, directa o indirectamente, agresivo, profano, abusivo, difamatorio y/o fraudulento; (iii) enviar o publicar o transmitir archivos que contengan virus u otras características destructivas que puedan afectar de manera adversa el funcionamiento de un dispositivo ajeno y/o puedan afectar el correcto funcionamiento de los mismos y/o del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS; (iv) utilizar el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, directa o indirectamente, para violar cualquier ley aplicable, cualquiera fuese su naturaleza, ya sea regional, nacional o internacional; (v) utilizar nuestros servicios con un nombre falso, erróneo o inexistente, ya sea como persona natural o jurídica; (vi) enviar o transmitir información de propiedad de terceros o que pudiera afectar adversamente la imagen y/o los derechos de terceros; (vii) realizar cualquier acto contrario a la ley, o que de cualquier manera viole los presentes términos y condiciones. (viii) Incluir en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS cualquier información incompleta, falsa, engañosa o inexacta, (ix) Incluir en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL

PERSONAS cualquier derecho de franquicia, esquema de pirámide, membresía a un club o grupo, representación de ventas, agencia comercial o cualquier oportunidad de negocios, que requiera un pago anticipado o pagos periódicos o exija el reclutamiento de otros miembros, sub-distribuidores o sub-agentes, (x) Borrar o revisar cualquier material incluido en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS por cualquier otra persona o entidad, sin la debida autorización, (xi) Usar cualquier elemento, diseño, software o rutina para interferir o intentar interferir el adecuado funcionamiento de este PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS /PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS o cualquier actividad que sea llevada a cabo en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS , (xii) Intentar descifrar, descompilar o desensamblar cualquier software comprendido en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS /PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS o que de cualquier manera haga parte del mismo.

El usuario será responsable por todos los usos de sus registros de datos en el PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS y en consecuencia, deberá notificar inmediatamente a JFK COOPERATIVA FINANCIERA cualquier uso no autorizado de su registro y de haber lugar a ello efectuar el cambio de usuarios y claves, así como el bloqueo de los productos en caso de pérdida o hurto del dispositivo. Por otro lado, en el evento de conocer sobre la pérdida o el hurto del Token, éste deberá ser bloqueado de manera inmediata a través del canal que la Cooperativa habilite para tal efecto.

El usuario se responsabiliza de entregar su información personal y no utilizar información de terceros para acceder al PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, con la penalidad de tener que responder por los daños y perjuicios que ello ocasione al titular de la información por él suministrada sin la debida autorización. No está permitido actuar como usuario en representación de un tercero sin demostrarlo previamente. El usuario se compromete a mantener sus datos actualizados y suministrar los soportes que se le soliciten por parte de la entidad.

Así mismo, el usuario deberá establecer los controles necesarios para evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar los canales digitales antes descritos y acceder a los mecanismos de autenticación mencionados. Para el caso de personas jurídicas, se deberá comunicar cualquier cambio o eliminación respecto a los usuarios habilitados para transar por los canales.

El (los) usuario(s) acepta(n) que se registre la dirección IP desde la que se accede al PORTAL WEB, para efectos de velar por la corrección de los servicios y expulsar al(los) usuario(s) que incumpla(n) las presentes condiciones. En este sentido, el usuario se compromete a cerrar las sesiones iniciadas en los canales al finalizar la operación u operaciones.

El usuario será responsable: i) si alguna operación no se puede realizar por fondos insuficientes en sus cuentas o por operar indebidamente los canales digitales o los mecanismos de autenticación, ii) por los errores en las sumas pagadas, la identificación, la digitación de la información para realizar transferencias, entre otros, iii) por el uso indebido de los canales digitales, incluyendo en esto lo derivado de la información incompleta o imprecisa que se haya brindado.

Para todos los efectos, JFK Cooperativa Financiera presume que cualquier instrucción impartida por el usuario a través de los canales digitales es auténtica, ya que suministra la respectiva contraseña, la cual es personal e intransferible. En consecuencia, el usuario debe establecer los controles necesarios que le permitan mantener la confidencialidad de los datos, para evitar que terceras personas puedan operar los canales.

El usuario acepta su responsabilidad frente a las transacciones que se realicen con los mecanismos de autenticación, asegurando en todo momento la validación previa de la información para llevar a cabo la transacción.

3.9. DISPOSICIONES DE SEGURIDAD - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

Al usuario le está prohibido violar o intentar violar la seguridad del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS 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 /PORTAL EMPRESAS 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.

3.10. SEGURIDAD POR PARTE DE JFK.

3.10.1. 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:

- a. 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.
- b. Firewalls: Se cuenta con firewalls de nueva generación para proteger nuestras redes contra accesos no autorizados y actividades maliciosas.
- c. 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.

3.10.2. Políticas de Prevención de Fraudes y Phishing.

JFK Cooperativa Financiera realiza constantes actualizaciones y monitoreo para prevenir fraudes, phishing y cualquier intento de suplantación de identidad. En ningún momento se solicitará a los usuarios información confidencial, como contraseñas o códigos de autenticación, a través de canales no oficiales (correo electrónico, llamadas telefónicas, SMS, etc.).

3.10.3. 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:

- a. Notificar de inmediato a JFK Cooperativa Financiera a través de los canales oficiales de atención.
- b. Cambiar las credenciales de acceso (contraseña) a la brevedad posible.

c. Evitar compartir información sensible o realizar transacciones hasta recibir confirmación de que la cuenta es segura.

3.10.4. Recomendaciones para la prevención de fraudes por ingeniería social

JFK Cooperativa Financiera recomienda a sus asociados, clientes y usuarios mantenerse informados sobre las modalidades de fraude, suplantación, phishing e ingeniería social, y consultar las campañas de educación financiera y ciberseguridad divulgadas por la Cooperativa.

Para contribuir a la protección de sus productos, recursos e información, el usuario deberá:

a. No compartir, revelar ni suministrar a terceros, por ningún medio, sus usuarios, contraseñas, claves, códigos de autenticación, códigos de un solo uso —OTP—, números de tarjeta, datos personales o financieros, aun cuando la solicitud aparente provenir de JFK Cooperativa Financiera.

b. Tener presente que JFK Cooperativa Financiera no solicitará por llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales ni enlaces ni por ningún otro medio, información confidencial, contraseñas, claves, códigos de autenticación o códigos de un solo uso —OTP— que permitan el acceso a los Canales Digitales o la autorización de transacciones.

c. Abstenerse de ingresar a enlaces, descargar archivos, instalar aplicaciones o suministrar información en sitios web recibidos por correo electrónico, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales, cuando su origen o autenticidad no haya sido verificado.

d. Revisar periódicamente los movimientos de sus productos financieros, mantener actualizados sus datos de contacto e informar oportunamente a JFK Cooperativa Financiera cualquier novedad o situación que pueda comprometer la seguridad de sus productos.

e. Reportar de inmediato a los canales oficiales de atención de JFK Cooperativa Financiera cualquier llamada, mensaje, correo electrónico, enlace, transacción, suplantación o actividad que considere sospechosa.

4. 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.

5. RESOLUCIÓN DE PQR - CONTROVERSIAS, Y LÍNEA ÉTICA

En JFK Cooperativa Financiera contamos con Defensor del Consumidor Financiero, Natalia Muñoz Marín y Luis Javier Lopera Salazar, dirección: carrera 43 A Nro. 16 Sur 47 Oficina 0805 Edificio Panalpina - Medellín, teléfono (604) 322 0127 en Medellín, celular 324 282 24 45, horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 pm, correo electrónico: defensorconsumidorjfk@gmail.com. También podrá presentar sus PQR en cualquiera de las agencias de JFK Cooperativa Financiera, a través de la página web www.jfk.com.co, del correo electrónico atencionalcliente@jfk.com.co o de las líneas de servicio en Antioquia: (604)4310027 y en Bogotá (601)7948485 y consultar las funciones del DCF en el siguiente enlace: <https://www.jfk.com.co/consumidor-financiero/>.

Además, tenemos a disposición la LÍNEA ÉTICA, mediante la cual, el usuario del PORTAL WEB, AGENCIA VIRTUAL PERSONAS / PORTAL EMPRESAS y APP MÓVIL PERSONAS, podrá contactarse con JFK COOPERATIVA FINANCIERA o incluso un tercero puede informar sobre conductas malintencionadas, fraudes financieros, hurtos u otras prácticas ilegales que atenten contra la integridad de las personas y/o de la Cooperativa. La línea ética es 100% confidencial, por lo tanto, podrá comunicarse tranquilo y seguro para denunciar cualquier situación irregular que pueda afectar a la Cooperativa o a los consumidores financieros.

6. DURACIÓN Y MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigor a partir de la fecha de su publicación. JFK Cooperativa Financiera se reserva el derecho de modificar unilateralmente estos términos. En caso de realizarse cualquier modificación, esta será comunicada al usuario con una antelación no menor a quince (15) días calendario antes de su entrada en vigor, mediante un aviso en el portal web. Si el usuario no manifiesta su rechazo expreso o continúa utilizando los Canales Digitales después de dicho plazo, se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

La antelación prevista en este numeral no aplicará cuando, por razones de seguridad, prevención del fraude, ciberseguridad, cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias, o protección de los recursos del consumidor financiero y de la Cooperativa, sea necesario adoptar medidas inmediatas, temporales y proporcionales. En estos casos, JFK Cooperativa Financiera informará la medida al usuario tan pronto como sea razonablemente posible.

7. OTRAS CONDICIONES

7.1. Para la correcta operación de los canales digitales antes mencionados, JFK Cooperativa Financiera podrá hacer uso de su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado, que cumpla con las condiciones exigidas.

7.2. El usuario asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas a través de los canales antes mencionados, empleando los mecanismos de autenticación, en consecuencia, JFK Cooperativa Financiera no será responsable por el uso indebido de los canales que realicen los usuarios, salvo que se demuestre su responsabilidad.

7.3. En caso de considerarse pertinente, JFK Cooperativa Financiera podrá solicitar controles de seguridad adicionales, que podrán estar representados en otros mecanismos de autenticación.

7.4. Todos los usuarios deberán cumplir con las recomendaciones de seguridad informadas por JFK Cooperativa Financiera a través de la página web <https://www.jfk.com.co/categoria/salon-de-ciberseguridad/>.

7.5. El usuario no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que aquí se definen y será responsable por las operaciones que efectúe ya sea como persona natural o en el caso de persona jurídica, por los empleados o terceros designados por éstos como responsables de la ejecución de las transacciones a través de los canales digitales.

7.6. El usuario reconoce que JFK Cooperativa Financiera podrá utilizar como medios de prueba válidos de las transacciones y/o operaciones efectuadas, con el valor que les otorgue la ley, los registros físicos y/o electrónicos que se originen bajo su usuario y que sean ejecutadas con los mecanismos de autenticación, reconociendo como veraces dichos registros, listados, extractos, entre otros.

7.7. Mediante la aceptación del Tratamiento de Datos Personales, el usuario declara haber sido informado y otorga su autorización previa, expresa e informada a JFK Cooperativa Financiera para el tratamiento de sus datos personales. La finalidad y alcance de este tratamiento se encuentran detallados en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales (PTDP), disponible en: <https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/09/POLITICA-DE-TRATAMIENTO-DE-DATOS-JULIO-29-2024-membrete-2025.pdf>. El titular podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos en cualquier momento.

7.8. El usuario autoriza a JFK Cooperativa Financiera a utilizar sus datos de contacto (número de teléfono celular, correo electrónico, o número de identificación) como "Llaves" o identificadores para facilitar las operaciones de pago y transferencia inmediata con otras entidades financieras, conforme a los lineamientos de la Circular DSP-465 del Banco de la República sobre Interoperabilidad de Sistemas de Pago y demás regulación que la adicione, sustituya o modifique. El usuario autoriza, en consecuencia, la transmisión de las Llaves a los participantes del sistema con el propósito exclusivo de validar y ejecutar estas operaciones de pago.

7.9. Todos los usuarios interesados en conocer mayor detalle del servicio de Bre-B tienen a disposición varios recursos para resolver cualquier inquietud. Para obtener información detallada sobre el funcionamiento, características y beneficios del módulo de Bre-B, pueden visitar la página web <https://www.jfk.com.co/sistema-de-pagos-inmediatos-bre/breb/>. Adicionalmente, se ha preparado un documento con las preguntas frecuentes (FAQ) que aborda las consultas más comunes y proporciona respuestas claras y concisas. El archivo PDF con las preguntas frecuentes se encuentra disponible para descarga en el siguiente enlace: <https://www.jfk.com.co/wp-content/uploads/2025/10/PREGUNTAS-FRECUENTES-BRE-B.pdf>.

Última actualización: 24-08-2026

Modificación	Fecha de la modificación
- Se modifica la denominación del numeral 3.5. de “SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO”, y por “INTERRUPCIÓN, RESTRICCIÓN, SUSPENSIÓN Y BLOQUEO DE LOS CANALES DIGITALES”, ampliando su contenido y fortaleciendo la facultad de JFK Cooperativa Financiera para fijar y modificar topes transaccionales, restringir o bloquear canales y adoptar medidas inmediatas de seguridad ante riesgos de fraude, suplantación o ciberseguridad. - Se adiciona el numeral 3.10.4. “Recomendaciones para la prevención de fraudes por ingeniería social” - Se actualiza en el numeral 5 “RESOLUCIÓN DE PQR - CONTROVERSIAS, Y LÍNEA ÉTICA, el horario de atención de la Defensoría del Consumidor Financiero. - Se actualiza el numeral 6 “DURACIÓN Y MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES”: Los cambios ordinarios se informarán con mínimo quince (15) días de anticipación. Las medidas urgentes de seguridad podrán aplicarse inmediatamente y se informarán al cliente tan pronto como sea posible.	Nit. 890.907.489-0 24 de agosto de 2026