

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. ¿Cómo funciona PSE?

PSE funciona como intermediario entre el usuario, JFK Cooperativa financiera y el comercio en línea. Al realizar una compra en línea, el usuario selecciona la opción de pago con PSE, luego ingresa los datos de su cuenta bancaria y autoriza la transacción. La Cooperativa verifica los fondos y realiza el pago al comercio en línea.

### 2. ¿Qué necesito para hacer pagos por PSE debitando el dinero de mi cuenta de ahorros de la Cooperativa?

Para utilizar PSE, necesitas tener acceso a internet, que la cuenta de ahorros se encuentre en estado activo, tenga saldo efectivo suficiente para la transacción y estar registrado en pse.com.co (si ya el usuario ha realizado pagos de esta forma ya tiene usuario registrado y no es necesario volverlo a realizar). Adicionalmente, debes contar con usuario y contraseña de la Agencia Virtual o App Móvil de la Cooperativa, si aún no cuentas con ella, regístrate en jfkvirtual.com.co/login.

### 3. ¿Si tengo Agencia Virtual de JFK es necesario tener la App Móvil para poder transar en PSE?

No. Si tienen Agencia Virtual no es obligatorio la APP Móvil, ya que esta trabaja con el mismo usuario registrado, sin embargo, para tu comodidad y facilidad te invitamos a descargarla.

### 4. ¿Cómo puedo registrarme para utilizar PSE?

Si nunca has realizado pagos por PSE el registro debe de realizarse en la página <https://registro.pse.com.co/PSEUserRegister/CreateRegisterPNLG.htm?TipoPersona=0> y seleccionar la opción de persona natural.

### 5. ¿Debo de iniciar sesión en PSE.com.co para poder hacer mi pago? No, solo debes registrarte una vez en este portal. Luego, para realizar pagos, solo necesitas indicar tu cédula, correo electrónico y seleccionar JFK Cooperativa Financiera como tu banco en el comercio.

### 6. ¿Es seguro utilizar PSE?

Sí, PSE es seguro. Utiliza tecnología de encriptación avanzada para proteger la información financiera del usuario durante las transacciones, lo cual brinda a los clientes y ahorradores de la Cooperativa mucha más seguridad a la hora de realizar sus pagos. Adicionalmente, el proceso de pago por PSE cuenta con un segundo factor de autenticación, el cual, puede ser la clave dinámica de la App o el código

NIL. 850.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)

de seguridad que se recibe en el correo electrónico y en el celular (SMS) que tienes registrado en la Cooperativa.

**7. ¿Cuál es la diferencia de un pago por PSE a una transferencia interbancaria?**

El pago por PSE lo realizas directamente desde el comercio y es para realizar pagos. La transferencia electrónica se gestiona desde el banco origen de la cuenta y es para el envío de dinero.

**8. ¿Qué es la clave dinámica que registra en mi App Móvil y por qué se recomienda su uso?**

Es un tipo de contraseña temporal o de un solo uso que se genera automáticamente y se utiliza para autenticar una transacción o inicio de sesión específico. Estas claves son únicas y cambian con el tiempo o con cada uso, lo que las hace altamente seguras contra el fraude y el acceso no autorizado. Para el proceso de pago en PSE, la clave dinámica es utilizada como una capa adicional de seguridad durante el proceso de autenticación, brindando a los clientes y ahorradores mayor seguridad al momento de transar o usar la App Móvil de JFK. Cuando el usuario ya tiene en su App Móvil el registro de la clave dinámica, el sistema automáticamente realiza la solicitud de la misma y no envía código OTP.

**9. ¿Es necesario iniciar sesión en la APP Móvil para verificar el código de la clave dinámica al realizar un pago?**

No es necesario iniciar sesión, solo con ingresar a la App Móvil puedes observar la clave dinámica para ingresarla en la operación y continuar la compra o el pago.

**10. ¿Qué tipo de transacciones puedo realizar con PSE?**

PSE se puede utilizar para realizar una variedad de transacciones, como pagos de servicios públicos, compras en línea, pago de impuestos, entre otros.

**11. ¿Puedo utilizar PSE desde cualquier dispositivo?**

Sí, PSE generalmente es compatible con una variedad de dispositivos, computadoras, tabletas y celulares. Siempre y cuando estos cuenten con una conexión estable y segura de internet. Es recomendable por temas de seguridad no conectarte a redes públicas para realizar este tipo de operaciones.

**12. Quiere decir esto, que a partir de la fecha, ¿No es necesario ingresar por el banco de Bogotá / afinidad como opción de pago?**

Así es, ahora JFK Cooperativa Financiera ya registra en la lista de entidades financieras registradas en PSE, por lo tanto, ya no será necesario usar como intermediario al Banco de Bogotá.

### 13. ¿Qué es el pago recurrente?

Esta opción que brinda el portal virtual de JFK sirve para todos esos pagos que se realizan de forma repetitiva, el cual nos ayudará a conservar la elección de cuenta de ahorros de donde saldrá el dinero para el pago en el comercio específico, una única vez al ser seleccionada esta opción, se ahorra tiempo en el proceso de pago.

### 14. ¿Si seleccionó pago recurrente, se me debita automáticamente el saldo de mi cuenta de ahorros en un próximo pago?

No, esta opción es solo para ahorrar unos pasos en el proceso de compra, no para débito automático programado. Para realizar la operación, el usuario siempre debe ingresar al comercio para realizarlo.

### 15. ¿Si tengo como medio de manejo de mi cuenta de ahorros la libreta, puedo usar el botón de PSE para pagos?

Sí, lo importante es que la cuenta de ahorros se encuentre activa y con saldo suficiente para la transacción.

### 16. ¿Si ya no deseo tener un comercio marcado como recurrente, lo puedo eliminar?

Sí, en la Agencia Virtual existe la opción de administrar comercios recurrentes PSE, donde está la opción de ver la totalidad de comercios registrados y eliminar el que desee, este puede ser agregado nuevamente en caso de que lo desee.

### 17. ¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse un pago realizado por PSE?

La aplicación de los pagos es en línea, es decir, que el débito y el pago son inmediatos, siempre y cuando el estado de la transacción sea aprobado.

### 18. ¿Cuáles son los estados que puede tener una transacción por PSE?

- Aprobadas: cuando se realiza la transacción de forma exitosa
- Rechazadas: indica que la transacción no cumplió con alguna condición de validación.
- Pendientes: Son las transacciones que están a la espera de aprobación por parte del sistema, el cual realiza validaciones para confirmar que se cumplan con los criterios y poder finalizar el proceso.

### 19. ¿Cuál es el correo electrónico desde el cual se recibe la confirmación de la transacción?

El correo electrónico habilitado por JFK para el envío de la confirmación de pago PSE es [serviciospse@achcolombia.com.co](mailto:serviciospse@achcolombia.com.co)

Nit. 890.907.489-0

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia

📞 Medellín y Oriente: 60(4)6048834 - Bogotá 60(1)7448646 🌐 [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)

## 20. ¿Cómo puedo verificar que una transacción se haya realizado correctamente?

Se puede verificar con el soporte de la transacción, ya que al finalizar la compra el sistema inmediatamente aportará este documento y la posibilidad de descarga. En este documento se evidencia el estado de la transacción. Otra forma de confirmar la transacción es por medio del correo electrónico, en este correo se brinda la información del estado de este proceso de pago. También es recomendable confirmar en el extracto de su cuenta de ahorros, si presenta o no la deducción del saldo.

## 21. ¿Qué debo de hacer en caso de que mi pago sea rechazado, pero sí se presentó el débito de mi cuenta de ahorros?

Debes escalar una PQRS a la Cooperativa anexando el soporte de rechazo de la transacción. La PQRS puedes tramitarla desde la página web [www.jfk.com.co](http://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](mailto:atencionalcliente@jfk.com.co), aunado a lo anterior, en la sección “Directorio Agencias” tiene a su disposición información relacionada con la ubicación de cada una de sus agencias y los números telefónicos de las mismas, donde podrán ser atendidos de manera telefónica o personal.

## 22. ¿Si se me notificó una transacción “Aprobado” y del comercio me indican que el pago no fue exitoso que debo hacer?

En ese caso, el cliente debe presentar una PQR como se indica en el numeral anterior.

## 23. ¿Cuáles es el monto máximo para realizar pagos en PSE?

Consulta los topes diarios y mensuales en: <https://www.jfk.com.co/links-de-interes/topes-y-tarifas-35-24>.

¿En caso de presentar alguna duda en cuanto al proceso de pago por PSE o con una transacción específica, donde me debo comunicar? Puedes comunicarte a la línea única de servicio en Antioquia al (604) 604 8834 y en Bogotá al (601) 744 8646 o en la línea de WhatsApp 311 542 55 55.