

CREDENCIAL VISA CUOTA FIJA

Guía de uso

A continuación encontrará la siguiente información



Buenas prácticas



Líneas de atención



Derechos



Disfrute su tarjeta
credencial



Recomendaciones
de seguridad



Servicio de Asistencias



Al recibir su tarjeta



Procedimiento
a seguir en caso
de una emergencia



Al utilizar su tarjeta



Accesos fácil



Beneficios



Ley habeas data



Costos

CREDECIAL

VISA CUOTA FIJA

Guía de uso

La Tarjeta Credencial Cuota Fija es una Tarjeta de Crédito que cuenta con un cupo asignado y un valor de cuota mensual constante. El valor de esta cuota es escogido por el cliente en el momento de diligenciar la solicitud de apertura de acuerdo a las opciones ofrecidas por el Banco.

Buenas prácticas de los consumidores financieros

- > Utilizar el cupo asignado por el Banco.
- > Mantener la custodia y dar buen uso de la tarjeta y la clave con el mayor cuidado según las recomendaciones de uso y seguridad.
- > Identificarse plenamente y firmar el comprobante de venta en el momento de hacer uso de la tarjeta en un Establecimiento de Comercio.
- > Utilizar la Tarjeta de Crédito de manera personal e intransferible. No se debe ceder a ningún tercero ni hacerse sustituir por terceros.
- > Comunicar oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al Banco.
- > Mantener el estado de su crédito al día. Al no recibir oportunamente su estado de cuenta, debe solicitar información sobre su pago mínimo en cualquier oficina del Banco, Canales Electrónicos o Línea de Servicio al Cliente y realizar el pago correspondiente.
- > Verificar regularmente los saldos de sus tarjetas. Si encuentra alguna novedad, comuníquese con el Banco lo antes posible.
- > Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar la copia que le suministren de éste.
- > En caso de EXTRAVÍO o hurto de su Tarjeta de Crédito, informar inmediatamente al Banco a la Línea de Servicio al cliente, a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
- > Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



Derechos:

- > Recibir información sobre el cambio en las tasas a través de los extractos, Internet y en la cartelera ubicada en oficinas.
- > Recibir oportunamente el estado de su cuenta.
- > Obtener dinero en efectivo y realizar compras de Bienes y Servicios en Establecimientos de Comercio, telefónicamente o por Internet, hasta por el monto que el Banco le asigne.
- > Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- > Utilizar los Canales Electrónicos ofrecidos por el Banco.
- > Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes al producto.



Recomendaciones de seguridad

Antes de utilizar su tarjeta credencial...

- > Para que todas las transacciones de Avance en Efectivo y/o Consulta de saldos sean exitosas, personalice su clave en los Cajeros Red Aval a nivel nacional o a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente. Una vez reciba la Tarjeta de Crédito y antes de realizar la primera transacción cámbiela por una de fácil recordación.
- > Si no recuerdas tu clave de Avances, solicítala a través de los siguientes canales:
- > Línea de Servicio al cliente, a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.

!Recuerde!

- > Tenga en cuenta su cupo disponible. Consulte el saldo a través de nuestros Canales Electrónicos u Oficinas a nivel nacional.
- > Si la Tarjeta presenta bloqueo por mora, absténgase de utilizarla hasta tanto realice el pago de ésta. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- > Tenga en cuenta que al presentarse mora en una de las obligaciones que el Cliente posea con el Banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos los productos que tenga en el Banco. Cuando el Banco confirme que su(s) obligación(es) se encuentre(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.



Al recibir su tarjeta...

- > Firme su Tarjeta al respaldo del plástico.
- > Recuerde que su clave será enviada a través de mensaje de texto. Una vez la reciba y antes de realizar la primera transacción cámbiela por una de fácil recordación
- > Recuerde que una vez recibida su Tarjeta, el Banco le garantiza que en término máximo de 24 horas queda activada para su uso.



Al utilizar su tarjeta en cajeros automáticos...

- > Antes de introducir la Tarjeta, verifique que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no adelante la operación e informe al Banco de inmediato.
- > Si su Tarjeta es retenida en un cajero, reporte inmediatamente esta situación para efectuar el bloqueo en forma oportuna.
- > Cuando observe la presencia de personas sospechosas, posponga su transacción o realícela en otro cajero.
- > No acepte ayuda de personas extrañas cuando esté utilizando el cajero.
- > No permitan que observen su clave en el momento de digitarla.
- > Si utiliza su Tarjeta en Cajeros Automáticos identificados con "Tecnología Chip", deberá mantener la Tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción.



Al utilizar su tarjeta en establecimientos...

- > Si su Tarjeta es pasada más de una vez por el datafono, exija la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- > No pierda de vista la Tarjeta en el momento de llevar a cabo una transacción. Exija que la transacción en el datafono se haga en presencia suya.
- > Revise siempre que la Tarjeta devuelta sea la suya.

- > Como medida de seguridad adicional, revise con frecuencia si su Tarjeta se encuentra en su poder, de lo contrario bloquéela de inmediato.
- > Todas las Tarjetas con Chip deben ser insertadas en la ranura del datafono. Si se desliza primero, la terminal dará la instrucción de insertar la Tarjeta.



Beneficios

- > Durante todos los meses usted garantiza el pago de una cuota fija, sin importar el valor de las compras realizadas durante el mes.
- > Puede hacer compras en más de 130.000 Establecimientos de Comercio a nivel nacional.
- > Disponibilidad de utilizar el 30% del cupo asignado para realizar Retiros en Efectivo (Avances) en la Red de Cajeros Automáticos Red Aval y otras redes de cajeros a nivel nacional.
- > Referencia financiera al mantenerse al día en sus pagos, usted garantiza así un excelente historial crediticio el cual le permitirá acceso fácil al sistema financiero.
- > Posibilidad de realizar consultas y transacciones a través de los Canales Electrónicos del Banco: Audio Línea de Occidente A.L.O., Página Web www.bancodeoccidente.com.co, Cajeros Automáticos Red Aval y Agilizadores Electrónicos en algunas oficinas.
- > En el momento de la solicitud, puede elegir la fecha para realizar sus pagos de acuerdo a su conveniencia (los primeros días o a mediados del mes).
- > ***Pagos adicionales** a la obligación de su tarjeta de Crédito Credencial sin que esto le genere algún tipo de sanción. El excedente se aplicará inicialmente a los avances en efectivo (del más antiguo al más reciente) y posteriormente a las compras (de la más antigua a la más reciente).
- > Desembolso de Avances en Efectivo a una Cuenta Corriente o de Ahorros de cualquier banco del país a través de Internet o Banca Móvil



> Además, cuenta con la nueva Tecnología CHIP:

Las Tarjetas de Crédito Credencial del Banco de Occidente cuentan con un Dispositivo Chip, una avanzada Tecnología que le ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar sus transacciones.



Costos

- > **Cobro de cuota de manejo** mensual siempre y cuando el Producto Tarjeta de Crédito esté vigente y haya sido entregado al cliente por parte del Banco, independiente a su utilización.
- > Tarifa de **reposición del plástico** en el evento de robo o extravío.
- > **Costos financieros:** Intereses corrientes cobrados mes vencido e intereses mora. Estas tasas son fijadas mensualmente por el Banco, dependiendo la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- > Además, en nuestros Canales Electrónicos usted puede consultar previamente a su realización la tarifa de las transacciones que tienen costo.
- > Recuerde que las compras que usted realice a una (1) cuota no generan cobro de intereses, siempre y cuando haya realizado el pago total del saldo de la Obligación, dentro de la fecha límite de pago, de los dos (2) últimos meses.

Para consultar las tarifas vigentes ingrese a nuestra PáginaWeb www.bancodeoccidente.com.co/
Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas

Líneas de atención

Líneas de Atención al Cliente Banco de Occidente

A nivel nacional: **01 8000 51 4652**

Bogotá: 390 20 58

Cali: 485 11 13

Medellín: 605 20 20

Barranquilla: 386 97 72

Características de la tarjeta credencial cuota fija

- > El plástico tiene una vigencia de 5 años, al cabo de los cuales el Banco le entrega un plástico nuevo.
- > Dentro de la cuota fija mensual a pagar se incluye el pago de intereses, seguro de la tarjeta, Cuota de Manejo y abono a capital.
- > Si usted realiza un pago por un monto mayor al valor de la cuota fija, el excedente será abonado al saldo de la deuda. El valor de su cuota mensual para el siguiente mes, se mantiene.

¿Cómo pagar la cuota de la tarjeta credencial cuota fija?

Mensualmente el Banco hace un cierre de facturación, donde registra las compras, retiros en efectivo, usos de cajero, Cuota de Manejo y los intereses correspondientes. Sobre esta información genera un extracto y lo envía a la dirección de correspondencia registrada por usted. Al recibir su extracto, valide los conceptos relacionados (compras, retiros, entre otros) y realice su pago, máximo en la fecha límite, así:

Si el pago es en efectivo:

acérquese a cualquier oficina del Banco de Occidente o del Grupo Aval, presente el extracto y cancele en las cajas.

Cajeros automáticos Red Aval:

Si usted tiene Cuenta Corriente o de Ahorros en el Banco de Occidente o en cualquier otro Banco del Grupo Aval, puede realizar el pago de su Tarjeta de Crédito Cuota Fija a través de los Cajeros Automáticos Red Aval, siguiendo las instrucciones dadas por el cajero.

Débito automático:

Si usted tiene Cuenta Corriente o de Ahorros en cualquiera de las entidades del Grupo Aval, puede autorizar a la entidad donde posee la cuenta para que mensualmente se descuente el valor de su cuota y se realice el pago automático de su Tarjeta Credencial Cuota Fija.



Disfrute su tarjeta credencial

Obtenga efectivo con su tarjeta credencial cuota fija:

Usted dispone del 30% del cupo asignado a su tarjeta para realizar retiros en efectivo (Avances). Puede realizar retiros en Cajeros Automáticos siguiendo las instrucciones de éstos. Lleve siempre consigo su Tarjeta de Crédito y recuerde muy bien la clave.

Una vez el cajero le entregue el dinero, no olvide recoger el recibo donde consta que su retiro en efectivo fue exitoso.

También puede realizar retiros en las oficinas del Banco de Occidente presentando su Credencial Cuota Fija y su cédula de ciudadanía.

IMPORTANTE: Recuerde que el uso de Cajeros Automáticos tiene un costo diferente para cada tipo de transacción (retiro en efectivo, consulta de saldo, retiro no exitoso por falta de fondos, etc.).



Servicio de Asistencias

1. AXA ASSISTANCE

Cubre al Tarjetahabiente, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, aunque no viajen juntos.

Cobertura nacional*

- > Gastos Médicos por accidente o enfermedad hasta por USD \$1.500.
- > Medicamentos hasta por USD \$100.
- > Demora de equipaje hasta por USD \$150 y pérdida por USD \$500.
- > Remolque de Vehículo hasta por USD \$250.

**Cubre los primeros 100 días del viaje. No tiene deducible. Aplican condiciones.*

Líneas de asistencia AXA ASISTENCIA COLOMBIA

Usted contará con las siguientes Líneas Telefónicas para Tarjetahabientes Credencial:



Línea Nacional: 01 8000 91 9091
Línea Internacional: 1 866 357 65 76
Europa: 34 911 237 726
Bogotá: 644 61 52

Para solicitud de certificaciones de visado:
certificacion.viaje@axa-assistance.com.co

Para obtener información detallada sobre asistencias, coberturas, condiciones, clausulado y seguros de su Credencial, visite nuestra Página Web www.bancodeoccidente.com.co,/ Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Asistencias



Procedimiento a seguir en caso de una emergencia

- > Si se presenta una emergencia básica debe comunicarse antes de iniciar cualquier trámite de autogestión a las líneas de AXA Asistencia Colombia, donde le coordinarán la prestación del servicio de asistencia a través de la red médica Internacional o Nacional de AXA.
- > Si tiene una emergencia compleja, debe dirigirse al centro hospitalario más cercano y comunicarse a las líneas de AXA Asistencia antes de 72 horas, brindar toda la información del suceso y del lugar donde se encuentre, posteriormente enviar la documentación requerida de acuerdo al evento, para tramitar el reintegro de su Tarjeta de Crédito Credencial de los pagos efectuados.
- > En caso de pérdida de equipaje, debe dar reporte a la central, antes de las 12 horas de haber notado la ausencia o irregularidad con el equipaje.

Seguro Vida Deudor

Coberturas:

Cubre el saldo total de la deuda de la Tarjeta de Crédito por fallecimiento del titular (Muerte por cualquier causa, incluyendo suicidio y su tentativa, homicidio, actos terroristas y muerte accidental)

Incapacidad total y permanente:

Cubre el saldo total de la deuda de la Tarjeta de Crédito por incapacidad total y permanente sufrida dentro de la vigencia de la presente póliza, originada en lesiones físicas orgánicas o Menú alteraciones funcionales, que de por vida y como consecuencias de las mismas y luego de la rehabilitación integral general al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. Siempre que la lesión o alteración persista por un periodo continuo no menor a 150 días calendario.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad, se considerará también como tal los siguientes eventos:

- a) La amputación total de dos o más miembros (brazos, piernas, manos o pies).
- b) La pérdida total e irreparable de la vista por ambos ojos.
- c) La amputación total de un miembro y la pérdida irreparable de la vista por un ojo.
- d) La pérdida total e irreparable de la audición o del habla.
- e) La demencia incurable, previa declaración judicial.

Documentos para la atención de siniestros

Se deben presentar las reclamaciones en cualquier oficina del Banco de Occidente S.A. con la siguiente documentación física o digitalizada:

Para la cobertura de Vida

- > Registro Civil de defunción o fotocopia autenticada del mismo
- > Certificación original de la deuda a la fecha del fallecimiento expedido por el Banco con la siguiente información: fecha de ingreso, número de tarjeta, clase, nombre del Tarjetahabiente.

Para la cobertura de Incapacidad Total y Permanente

- > Informe de la junta calificadora regional
- > Cuando se trate de trabajadores independientes bastará con la certificación expedida en los mismos términos por el médico tratante o la historia clínica completa.
- > Para efectos de la indemnización a que haya lugar por el presente anexo será la fecha determinada como la fecha de dictamen o estructuración en la calificación de invalidez respectiva. Certificación original de la deuda a la fecha de la declaratoria de la I.T.P.
- > Indicando el saldo a la fecha de la declaración y los consumos realizados en los dos meses siguientes expedido por el Banco con la siguiente información: fecha de ingreso, número de tarjeta, clase, nombre del Tarjetahabiente.

Poliza endosada

Si usted no desea adquirir el Seguro Vida Deudor ofrecido por el Banco de Occidente, le recordamos los requisitos mínimos que deberá cumplir la póliza la cual se debe endosar a favor del Banco.

Requisitos de la Póliza de Vida Grupo Deudor para Tarjeta de Crédito Persona Natural:

Asegurado:	El Asegurado debe ser la persona que figura como titular de la Tarjeta Crédito.
Beneficiario:	El primer beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE con NIT. 890.300.279-4.
Vigencia:	La vigencia de la póliza debe ser mínimo de un año.
Edad y permanencia:	Sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
Amparos mínimos exigidos:	<ul style="list-style-type: none">> Muerte del Tarjetahabiente, incluyendo suicidio, homicidio y fallecimiento por SIDA desde el inicio de la vigencia.> Incapacidad total y permanente (debe aplicar desde la fecha del dictamen por parte de la entidad autorizada).
Valores asegurados por amparo:	Los valores asegurados por amparo deben ser iguales al saldo insoluto de la deuda. Debe cubrir los consumos e intereses que pueda efectuar el cliente máximo 2 meses después de la fecha del siniestro.

<p>Cláusula de renovación automática:</p>	<p>Debe indicar que el seguro se renovará automáticamente hasta la terminación del crédito o contrato y en caso de no renovación, que se le dará aviso al Banco de Occidente con anticipación a la terminación de la cobertura.</p>
<p>Cláusula de revocación /cancelación:</p>	<p>Debe indicar que el seguro no será revocado por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente a la terminación de la cobertura.</p>
<p>Cláusula de modificación:</p>	<p>Debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.</p>
<p>Recibo y/o convenio de pago:</p>	<p>Debe adjuntarse recibo de pago y/o convenio de pago de la prima expedido por la Aseguradora. El recibo de pago debe contener la cancelación total de la prima anual o en su defecto, una certificación de la aseguradora que indique la forma de pago total de la anualidad.</p>

Tarifas:

El valor del seguro se cobra de manera conjunta con la Cuota de Manejo, Trimestre Anticipado. La tarifa puede ser consulta en nuestra Página Web: [www.bancodeoccidente.com.co/Para personas/ Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas](http://www.bancodeoccidente.com.co/Para%20personas/Tarjeta%20de%20Cr%C3%A9dito%20Credencial%20-%20Escoge%20el%20portafolio%20y%20Tipo%20de%20Tarjeta%20-%20Tasas%20y%20Tarifas).



Acceso fácil – 24 horas

Con su Tarjeta Credencial usted cuenta con atención inmediata a través de nuestros Canales Electrónicos:

- > Página de Internet: www.bancodeoccidente.com.co
- > Líneas de Atención al Cliente Banco de Occidente
- > A Nivel Nacional 01 800 05 14652
- > Bogotá 390 20 58
- > Cali 485 11 13
- > Medellín 605 20 20
- > Barranquilla 386 97 72
- > Banca Móvil: Consultas, pagos y transferencias a través de su celular.
- > Cajeros Automáticos Red Aval, con más de 3.700 puntos en todo el país.
- > Pin Pad en oficinas, ubicado en oficinas del Banco y entidades del Grupo Aval, en la fila de titulares y fila rápida.
- > Datafonos para la realización de compras o consumos en Establecimientos de Comercio.



Ley habeas data

Derechos de la entidad acreedora

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008, el Banco de Occidente mensualmente reportará a las centrales de información autorizadas el comportamiento de su obligación, incluyendo tanto el reporte de los pagos oportunos como el de los vencidos. Estos últimos serán reportados previa comunicación del Banco de Occidente a su domicilio.

Esta información puede ser utilizada como objeto de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, para evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente, así como para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales y estadísticas y el adelantamiento de cualquier trámite para una entidad pública o privada respecto de la cual dicha información resulte pertinente.

La permanencia de la información registrada en las centrales de información es administrada por cada central de acuerdo a los lineamientos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1266. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida, la información de las obligaciones con mora inferior a dos (2) años permanecerá el doble del tiempo que duró la mora a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación y para la obligación con mora superior a dos (2) años, la permanencia será de 4 años a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación.

En todo caso, los términos aquí indicados estarán acordes con la Ley 1266 de 2008, y demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen.

Derechos del deudor

A ejercer el derecho fundamental al Habeas Data, en términos de la ley 1266 de Diciembre de 2008, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o penales.

Tratamiento de Datos Personales

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad concordante relativa a la protección de datos personales, **BANCO DE OCCIDENTE** informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad en esta materia, la cual puede ser consultada en la página web www.bancodeoccidente.com.co. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a **cualquier Oficina o Credicentro**, usar Línea de Servicio al cliente a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72 o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO DE OCCIDENTE.

Si requiere inactivar, cancelar o reactivar su Tarjeta Credencial, comuníquese con la Línea de Servicio al Cliente 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20, Barranquilla 386 97 72, donde le brindarán información sobre el procedimiento a seguir.

Defensor del consumidor financiero:

El Defensor del Consumidor Financiero es la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN a quien podrá dirigirse para los asuntos de su competencia en la siguiente dirección: Cra. 7 No. 71 - 52, Torre A Piso 1, Bogotá. Tel. 746 2060, ext. 15318 y 15311, Fax. 312 0051, correo electrónico:

defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co