

# CRÉDITO ROTATIVO

*El crédito  
más efectivo para  
todas tus necesidades!*

Queremos darle la bienvenida como cliente del Banco de Occidente – Credencial, e invitarlo a disfrutar los beneficios de su nuevo **Crédito Rotativo**.

En esta guía de uso encontrará toda la información necesaria para que conozca y maneje fácil y cómodamente su producto.

El **Crédito Rotativo** del Banco de Occidente es una atractiva línea de financiación permanente y de fácil acceso, que le permite atender sus necesidades de efectivo en el momento que lo requiera.



- El producto Crédito Rotativo le ofrece respaldo financiero de forma permanente. Lo adquiere asociado al Paquete Cuenta Activa o como producto independiente con Cuenta Corriente, Nivel de Endeudamiento de Sobregiro y Tarjeta Débito.
- El cupo es rotativo y puede ser utilizado total o parcialmente.
- Las consultas, desembolsos y pagos los puede realizar a través de los Canales Electrónicos: Audio Línea de Occidente A.L.O., Internet, y Cajeros Automáticos Red Aval con disponibilidad 7 x 24
- El producto es administrado directamente por usted, no requiere de autorización para realizar desembolsos.
- El desembolso se realiza automáticamente a la Cuenta Corriente
- Los abonos a capital que realice al efectuar un pago, podrán ser nuevamente utilizados mediante desembolsos
- Cada utilización tiene cuota variable con tendencia a la baja pagadera mes vencido (cuota fija de capital, liquidación de intereses y seguro de vida se realizan sobre saldo).
- El plazo de todas las utilizations es de **48 meses**.
- Cada utilización tiene cuota variable con tendencia a la baja pagadera mes vencido (cuota fija de capital, liquidación de intereses y seguro de vida se realiza sobre saldo de deuda).
- La tasa es fija por cada desembolso (según la establecida por el Banco en cada período).
- Usted maneja sólo una fecha de pago que debe informar al momento de su vinculación. Puede escoger entre los días: **2, 3, 4, 16, 17 ó 18**.
- El cupo disponible está afectado por utilizations que haya realizado por otras líneas de crédito, como: Préstamo Personal.
- El número de su crédito Rotativo corresponde a su número de identificación + 21 + dígito de verificación o 13 dígitos iniciando en el número 2. Este número se reflejará en su extracto mensual y es el que debe registrar en el formato de pago cuando éste se realice por ventanilla.
- Posibilidad de pago a una obligación específica.
- **Además...** Mensualmente su extracto presenta de manera detallada las utilizations y pagos realizados, saldo de la obligación, valor mínimo a pagar, fecha de pago, cupo disponible, entre otros.

- En el extracto se presenta el valor de cuota a pagar proyectado a la fecha de pago. El valor de cuota en mora y el valor deuda total, están calculados a la fecha de corte de generación de extracto. Por lo anterior, para estos dos eventos, se recomienda antes de realizar el pago, consultar en los Canales Electrónicos disponibles u oficina, el valor actualizado.
- Cada vez que usted necesite disminuir su pago mínimo, tiene a su disposición la opción de “Rediferido”, lo que significa que su saldo de deuda se ampliará nuevamente el plazo a 48 meses y se consolidará en un nuevo crédito. De esta forma podrá pagar [en la fecha de pago establecida](#) una cuota más baja y tener alivio en su flujo de caja. Debe estar al día en sus pagos. No importa si tiene uno o más desembolsos.

### **Al realizar Desembolsos tenga en cuenta:**

- El monto mínimo de desembolso diario es de \$200.000.
- El monto máximo de desembolso diario en Canales Electrónicos es de \$30'000.000 y \$120'000.000 en Oficina donde tiene su cupo (independientemente del número de desembolsos que realice).
- Para hacer uso de su cupo, éste debe ser activado en la oficina.
- Los desembolsos puede realizarlos en Canales Electrónicos una vez habilitada su Tarjeta Débito Activa.
- Si requiere realizar un desembolso el mismo día de activado su cupo, y no tiene Tarjeta Débito Activa puede realizarlo únicamente en oficina donde tiene radicado el cupo, previa autorización escrita.
- El desembolso es en línea, se puede disponer del dinero inmediatamente.

### **Al realizar Pagos tenga en cuenta:**

- La primera cuota a pagar de cada desembolso puede estar entre 17 y 47 días, lo cual depende de la fecha de pago establecida y la fecha del desembolso.
- Para su comodidad, el Banco realiza débito automático a su Cuenta Corriente para el pago mensual de su cuota en la fecha límite de pago. Si no tiene dinero suficiente se cargará a su sobregiro, siempre y cuando éste se encuentre vigente y disponible. El plazo para cubrir el valor del sobregiro y sus intereses es de 15 días calendario.
- Le recomendamos dejar en su cuenta corriente, los días previos a la fecha de pago, el valor equivalente a la cuota, más el impuesto del 4 por mil. En caso de requerir realizar el pago directo, deberá hacerlo mínimo un día hábil antes de la fecha límite de pago, para evitar pagos dobles

- No se puede realizar pagos a cuotas futuras.
- Si usted realiza el pago de su cuota mensual máximo **15 días antes de su fecha límite de pago**, el Banco realizará reliquidación de los intereses hasta la fecha de pago y el valor restante es abonado a su deuda total. Su cuota quedará al día: Para la siguiente cuota, el banco le facturará los días de intereses no cobrados del período anterior.
- Si usted realiza el pago de su cuota mensual con más de 15 días de anticipación a la fecha de pago, el valor pagado se abonará al saldo de capital, no a la cuota próxima.
- Si usted realiza el pago de su cuota mensual en mora, se liquidarán intereses de mora sobre la cuota de capital vencido.
- Usted puede realizar por ventanilla pago a una utilización específica. Para ello solicite en la oficina, el número completo del Crédito y el valor total a pagar a la fecha de pago, y diligencie esta información en el “Formato de transacciones en Caja” FTP SER-019.

## Seguro de Vida Deudores:

El Banco de Occidente le ofrece la posibilidad de incluirlo dentro de la póliza colectiva de seguros de vida, la cual es una seguridad adicional respecto de su crédito. Para ello, deberá tener en cuenta la siguiente información:

### Coberturas:

- » Muerte por cualquier causa.
- » Incapacidad total y permanente (ITP)/Desmembración
- » Homicidio (desde el primer día de vigencia del seguro)
- » El suicidio y sus consecuencias de intento (desde el primer día de vigencia del seguro)
- » SIDA (Muerte o ITP diagnosticada dentro de la vigencia)
- » Terrorismo, Embriaguez, Atraco (desde el inicio de la vigencia)
- » Desaparición muerte presunta (de acuerdo con lo establecido en la ley colombiana)

## Tarifas:

El cobro se realiza mensualmente en forma automática durante la vigencia de la obligación. El valor del seguro de vida para la Libranza Normal se establece en 4 rangos de edad:

- De 18 a 40 años es de \$391 mensual por cada millón adeudado
- De 41 a 69 años es de \$708 mensual por cada millón adeudado
- De 70 a 79 años es de \$2.191 mensual por cada millón adeudado
- Mayor o igual a 80 años es de \$5.016 por cada millón adeudado

Y para la Libranza Especial igualmente con las siguientes tarifas:

- De 18 a 40 años es de \$391 mensual por cada millón adeudado
- De 41 a 69 años es de \$843 mensual por cada millón adeudado
- De 70 a 79 años es de \$2.191 mensual por cada millón adeudado
- Mayor o igual a 80 años es de \$5.016 mensual por cada millón adeudado

## Edad de Ingreso y Permanencia:

Para el amparo básico de vida (Muerte), la edad mínima de ingreso a la póliza es de dieciocho (18) años, no existe límite de edad para el ingreso y la permanencia es ilimitada (termina cuando se materialice el riesgo, cancelen la póliza, o cuando se cancele el crédito, lo que ocurra primero).

Para el amparo de Incapacidad Total y Permanente, la edad mínima de ingreso a la póliza es de dieciocho (18) años, no existe límite de edad para el ingreso, la permanencia en este amparo se mantendrá ilimitada.

## Condiciones de Asegurabilidad:

Se debe diligenciar el formato de Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo según las siguientes condiciones:

Rangos	Formato de Asegurabilidad	Antecedentes médicos
Hasta \$150 millones < 71 años	NO APLICA	NO APLICA
Mayores a \$150 millones y hasta \$2.510 millones < 71 años	SI APLICA	NO APLICA
Mayores a \$150 millones > 71 Años	SI APLICA	NO APLICA
Mayores a \$2.510 millones y hasta \$5.000 millones < 71 años	SI APLICA	SI APLICA

**Nota:** Para los clientes mayores a 71 años para cualquier monto deberán diligenciar formato de asegurabilidad y enviar el mismo a la aseguradora para su aprobación

## **Automaticidad sin Condiciones sin firma de declaración de asegurabilidad para clientes menores a 71 años.**

Para los deudores mayores desde 18 años a 71 años con 364 días que contraigan créditos con un valor asegurado menor o igual a \$150'000.000 en una o varias obligaciones.

La Compañía asumirá indemnizaciones en el amparo básico de fallecimiento por cualquier causa y el amparo de Incapacidad Total y Permanente si éste es ocasionado por enfermedades preexistentes, aunque hayan sido diagnosticadas con anterioridad al momento en que se inicie la cobertura de cada riesgo, entendiéndose por tal, la fecha de desembolso de cada crédito del asegurado.

### **Se firma formato de asegurabilidad:**

Todo cliente mayor a 71 años sin importar el monto a desembolsar debe firmar formato de asegurabilidad y enviarlo a la aseguradora y seguir los mismos requisitos que se expresa en ítem inferior.

Para los deudores mayores a 71 años que contraigan deudas en uno o varios créditos hasta un tope de \$150.000.000 Se concede amparo automático cubriendo Reticencias y Preexistencias tanto para el Amparo de Vida como para el Amparo de Incapacidad Total y Permanente.

### **Automaticidad con Condiciones:**

**Para créditos con un valor asegurado desde \$150.000.001 y hasta \$2.510.000.000:** Se concede amparo automático para deudores que contraigan obligaciones entre \$150.000.001 y \$2.510.000.000, en una o varias obligaciones, y edad hasta 71 años más 364 días, con la sola firma del formato de Declaración de asegurabilidad, siempre y cuando manifiesten buen estado de salud y/o no indiquen padecer alguna de las enfermedades propuestas la declaración asegurabilidad.

En los casos en que la declaración de asegurabilidad el solicitante manifieste padecer o haber padecido alguna enfermedad o manifieste que toma algún tipo de medicamento, el amparo lo aprobará la Compañía de seguros, previa la presentación de los siguientes requisitos: Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo Deudor y Exámenes de asegurabilidad. (Los costos de estos exámenes correrán por cuenta de la Compañía de Seguros. Los clientes que en la Solicitud del Seguro / Declaración de asegurabilidad, declaren padecer alguna de las siguientes patologías, no requerirán exámenes, ni se realizará exclusiones:

- » Bronquitis
- » Operación de cataratas
- » Enfermedad diarreica aguda (Gastroenteritis virales o bacterianas)



- » Antecedente de Apendicetomía o Colectectomía
- » Rinitis, Sinusitis
- » Miopía, Presbicia, hipermetropía
- » Cistitis
- » Gripe, faringitis, otitis, amigdalitis
- » Hipotiroidismo.

**Nota: En caso de presentar inconvenientes de salud, debe informarla en el formato de Asegurabilidad.**

## **Póliza Endosada del Seguro de Vida:**

Si usted no desea adquirir la póliza de vida con el Banco de Occidente, le recordamos que debe presentar el endoso de la póliza una vez se haya realizado el desembolso, el cual lo deberá realizar a través de los siguientes canales:

Te explicamos cómo puedes realizar este trámite:

1. A través de nuestra página Web: Visita <https://contactenos.bancodeoccidente.com.co>.
2. Desde la página principal del Banco: Dirígete a <https://bancodeoccidente.com.co> y selecciona la opción 'Contáctanos', luego accede a 'Formulario Digital PQRS', luego diligenciar los datos y seleccionar el producto "Endoso Seguros Y pólizas", a continuación seleccionar tipo de producto y aquí encontrarás los detalles sobre los documentos necesarios para completar la radicación, según tu línea de producto. Adjuntar los soportes requeridos. También la puede radicar en cualquiera de nuestras oficinas o Credicentros.

Recuerda que los documentos de respaldo deben estar en formato PDF, JPNG y/o JPG.

Adicionalmente, la póliza debe cumplir con los siguientes requisitos:

<b>ASEGURADO:</b>	El Asegurado debe ser la persona que figura como titular de la obligación
<b>BENEFICIARIO:</b>	El Beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE con NIT. 890.300.279-4.
<b>VIGENCIA:</b>	La vigencia de la póliza debe ser mínimo de un año.
<b>AMPAROS MÍNIMOS EXIGIDOS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Muerte por cualquier causa.</li> <li>2.Incapacidad total y permanente.</li> <li>3.Homicidio (desde el primer día de vigencia del seguro)</li> <li>4.El suicidio y sus consecuencias de intento debe estar cubierto desde el primer día de vigencia de la póliza.</li> <li>5.SIDA (Muerte o ITP diagnosticada dentro de la vigencia)</li> <li>6.Terrorismo, Embriaguez, Atraco (Desde el inicio de la vigencia)</li> <li>7.Desaparición / Muerte presunta (de acuerdo a lo establecido en la ley Colombiana)</li> </ol>
<b>VALORES ASEGURADOS POR AMPARO:</b>	Los valores asegurados por amparo deben ser iguales al saldo insoluto de la deuda
<b>CLÁUSULA DE RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:</b>	Debe indicar que la póliza 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.
<b>CLÁUSULA DE REVOCACIÓN/CANCELACIÓN:</b>	Debe indicar que la póliza no será revocada por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente a la terminación de la cobertura.
<b>CLÁUSULA DE MODIFICACIÓN:</b>	Debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente
<b>PAGO DEL SEGURO:</b>	<p>Para el pago del seguro aplican las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de pago mensual, trimestral, semestral o anualidad.</li> <li>• Certificado de la aseguradora que indique que actualmente se está realizando el pago (Mensual, trimestral, semestral o anual) con sello y firma.</li> <li>• Para fondos de empleados se acepta certificación de este, donde indique la forma de pago y recaudo de la póliza.</li> </ul>
<b>CERTIFICACIÓN DE PREEXISTENCIAS</b>	El cliente debe incluir un documento o certificación como anexo a la póliza donde conste que NO tiene preexistencias, y si las tiene, certifique están cubiertas.

De acuerdo con la política del Banco, es obligatorio contar con un seguro de vida vigente que ampare la obligación adquirida, por lo tanto, si usted decide presentar un endoso de otra aseguradora debe garantizar su renovación anual, de lo contrario será incluido en la póliza colectiva del Banco cargándose el costo mensual del seguro a la cuota del crédito, sin que haya lugar a devolución retroactiva.

En caso de presentarse lugar a reintegros del valor de la prima del seguro, dichos valores serán abonados al valor de capital de su obligación, salvo que usted manifieste dentro de los 45 días contados desde que tuvo conocimiento del reintegro, que desea que se abone a otro concepto distinto o se le reintegre, caso en el cual deberá escalar su solicitud a través de nuestras líneas de servicio al cliente: Bogotá – 6013902058 / Cali – 6024851113 / Medellín – 6024851113 / Barranquilla – 6024851113 / A nivel nacional – 6024851113 / EE.UU – 018004538044 / WhatsApp: 3186714836.

En caso de presentar un siniestro, se debe reportar en las siguientes líneas:





---

Mapfre #624, celular 317 3631966, oficinas a nivel nacional Mapfre, oficinas a nivel nacional Banco de occidente y las líneas de atención del Banco de occidente.



## Procedimiento para el bloqueo y cancelación del Cupo de Crédito Rotativo

### Bloqueo

En el momento que sea bloqueado su cupo del Portafolio Rotativo, se continuará realizando el cobro de la cuota de manejo del Paquete y se restringirá cualquier desembolso correspondiente a una nueva operación de Crédito aprobada, por fuera del paquete. Adicionalmente, si usted presenta mora en cualquier otro producto que posea con el Banco por fuera de su Portafolio, se restringirán todos los cupos de su Portafolio (Cupo de Crédito, Sobregiros, y Tarjeta(s) de Crédito). Cuando el Banco confirme que su (s) obligación (es) se encuentra (n) al día, el desbloqueo se realizará a más tardar en las 48 horas hábiles siguientes. Sin perjuicio de lo anterior, el mencionado desbloqueo se realizará siempre y cuando no corresponda a un deterioro en su comportamiento crediticio, y con base en eso se determinará por parte del Banco si es posible reactivar el (los) producto (s).

Se contemplan los siguientes bloqueos de los cupos del Portafolio Cuenta Activa:

### Por comportamiento crediticio

- El BANCO podrá realizar bloqueo de los cupos de crédito cuando uno o más productos se encuentren en mora, o considere que el manejo que usted ha dado a sus productos de crédito en el sector financiero presenta deterioro o un mayor riesgo crediticio.



## Por sobregiro vencido en Cuenta Corriente

- El sobregiro y sobrecene se bloquea cuando usted tenga un sobregiro vencido de 16 días.
- Los cupos del Portafolio se bloquean cuando usted tenga un sobregiro vencido de 31 días.
  
- Los cupos del Portafolio se bloquean cuando tenga vencida las cuotas desus créditos o un saldo de la cuota con una vigencia de mora de 5 días.

## Por saldo en mora de Crédito Rotativo

- El cupo del Portafolio se bloquea cuando tenga vencida la cuota o un saldode la cuota de su Crédito Rotativo con una vigencia de mora de 5 días.

## Por saldo en mora de Tarjeta de Crédito Credencial

- El cupo del Portafolio se bloquea cuando tenga vencida la cuota de su Tarjeta de Crédito con una vigencia de mora de 10 días

## Cancelación

» **Paso 1:** Presentar solicitud escrita de cancelación en la oficina donde tiene radicado su portafolio y entregarla al Gerente o funcionario de barra para que internamente se realice la novedad de cancelación del portafolio.

» Paso 2:

Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co), Cajeros Automáticos Red Aval y Audio

» Paso 3:

la opción "reducir plazo"

» Paso 4: (Opcional):

paz y salvo máximo en cinco (5) días hábiles.

## Recomendaciones de seguridad:

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad:



### En las oficinas del Banco:

- Por ningún motivo hable sobre el dinero que posee, ni comente los planes o movimientos financieros que vaya a realizar.
- No realice consignaciones o retiros de grandes sumas de dinero. Si es necesario, solicite un servicio especial de transporte.

### Al utilizar la Audio Línea de Occidente A.L.O.:

- Siempre que realice su llamada desde un teléfono con pantalla, verifique que al marcar la tecla redial no quede almacenado el número de su clave. Al finalizar la llamada, marque un número diferente y así borrará la información.

### Al utilizar Internet:

- Realice transacciones a través de Internet únicamente desde equipos de uso personal (desde su casa u oficina).
- Para ingresar a nuestra Página de Internet, escriba la dirección: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) directamente en el navegador.
- Memorice su usuario y contraseña y manténgalos en absoluta reserva.
- No acepte ayuda de terceros para realizar transacciones. Si esto sucede, cancele la operación y haga clic en [salir](#).

Memorice su usuario  
y contraseña y manténgalos  
en absoluta reserva.



### Al utilizar Cajeros Automáticos Red Aval y Pin Pad:

- Antes de introducir su 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 utiliza su Tarjeta en Cajeros Automáticos identificados con “Tecnología Chip”, deberá mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción
- Cuando observe la presencia de personas extrañas, suspenda la transacción o realícela en otro cajero.
- No acepte ayuda de personas extrañas cuando esté utilizando el cajero.
- No permita que su clave sea observada por personas extrañas al momento de digitarla.
- No revele su clave. Usted debe cubrir el teclado mientras digita el número y no lo haga en presencia de terceros o extraños.

## Buenas Prácticas de los Consumidores Financieros:

- Utilice su cupo aprobado dentro del cupo que le fue asignado. Recuerde que usted puede consultarlo en cualquiera de nuestros canales electrónicos o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.
- Pague oportunamente su obligación mensual.
- Informe de inmediato al Banco si NO recibe su extracto.
- Comunique al Banco cualquier cambio de dirección o teléfono.
- Verifique regularmente los saldos de su crédito y el monto de su cuota. Cuando exista un error debe comunicarse con el Banco oportunamente para la revisión y arreglo en caso de ser necesario.
- Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias que le suministren de estos documentos.
- Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.

## Derechos:

- Recibir oportunamente su estado de cuenta.
- Recibir información sobre el cambio en las tasas a través de los extractos, Internet y en la cartelera ubicada en oficinas.
- Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes a este producto.
- Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.



## Líneas de Contacto:

Línea de Servicio al Cliente 01 800 05 14652, en Bogotá 390 20 58,  
»

» Consultas, Transferencias y Pagos:

Audio Línea de Occidente A.L.O. a nivel nacional 01 800 05 14652.



• Bogotá	390 20 58
• Cali	485 11 13
• Medellín	605 20 20
• Barranquilla	386 97 72

## 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, Tel. 601 7462060, ext. 15318, celular: 315 5704405** correo electrónico: [defensoriacliente@bancooccidente.com.co](mailto:defensoriacliente@bancooccidente.com.co)



## Ley Habeas Data:

Derechos de la Entidad Acreedora:

### Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008

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.

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 las obligaciones 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](http://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 la Líneas de Servicio al Cliente: 01 800 05 14652, Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 y Barranquilla 386 97 72 o al correo electrónico: [datospersonales@bancodeoccidente.com.co](mailto:datospersonales@bancodeoccidente.com.co) y a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco de Occidente.

### **Canales de contacto**

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2300 de 2023 de Protección a la Intimidad y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, el BANCO DE OCCIDENTE informa que podrá ser contactado y recibir información por todos los canales habilitados y autorizados por usted (llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y correspondencia física). Asimismo, podrá realizar cualquier modificación referente a esta autorización en cualquier momento a través de la página web del banco [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) en la sección Contáctanos.