



## PRÉSTAMO PERSONAL

*Convierte tus metas  
en grandes logros!*

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

El Banco de Occidente pone a su disposición el Préstamo Personal, una atractiva línea de financiación que le permite realizar fácilmente sus proyectos personales:

- Remodelación de vivienda.
- Compra de equipos y electrodomésticos.
- Educación.
- Viajes.

## El Préstamo Personal tiene las siguientes características:

- Se exigirá Codeudor y/o Garantía dependiendo de la capacidad de endeudamiento del cliente.
- Cuenta con plazos de 12,24, 36, 48, 72 y 84\* meses, dependiendo del monto solicitado:

Los plazos de 12 a 36 meses puede solicitarlos por un monto mínimo de \$2.000.000

Los plazos de 48 y 60 meses puede solicitarlos por un monto mínimo de \$10.000.000

Los plazos de 72 y 84\* meses puede solicitarlos por un monto mínimo de \$20.000.000.

\*El plazo de 84 meses requiere garantía real.

- Cuota fija mensual vencida con abono a capital e intereses.
- Los pagos puede realizarlos en efectivo, cheque de Banco local, con débito automático a la Cuenta Corriendo o de Ahorros, PSE-Aval Pay Center.
- Si usted tiene autorizado el pago mensual con débito automático a la cuenta corriente, y no tiene dinero suficiente 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.
- Tiene la opción de cancelar anticipadamente sin penalización.
- El cliente podrá realizar pagos anticipados en forma total o parcial su crédito con la correspondiente liquidación de intereses al día del pago, sin que por tal circunstancia incurra en algún tipo de sanción por prepago, salvo que al momento de efectuar dicho pago anticipado el saldo de su crédito supere los 880 SMMLV, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1555 de 2012. En caso de que el cliente realice, dentro de los seis (6) primeros meses de vigencia del crédito, el pago total anticipado del mismo o un pago anticipado igual o superior al 30% del saldo a capital adeudado y al momento de efectuar dicho pago anticipado el saldo del crédito supera los 880 SMMLV, el Banco podrá cobrar al cliente, a título de sanción, el equivalente al dos por ciento (2%) sobre el valor del capital pagado.”
- Al realizar Pagos tenga en cuenta:  
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 pago, el valor pagado se abonará al saldo de capital, no a la cuota próxima.



- La aprobación tiene una vigencia de 90 días contados a partir de la fecha de la presente aprobación, por lo tanto la solicitud de desembolso deberá realizarla antes de su vencimiento. El Banco se reserva el derecho de disminuir el monto del crédito, modificar las condiciones convenidas o suspender el otorgamiento en caso de presentarse cambios sustanciales que afecte la situación financiera del cliente.
- El BANCO podrá realizar bloqueo de los cupos de crédito cuando uno o más productos se encuentren -  
en mora, o cuando presente deterioro en su comportamiento crediticio. 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 crédito, y con base en eso se determinará por parte del Banco si es posible reactivar el (los) producto (s).

\*Sujeto a evaluación del Área de Crédito. Los clientes mayores de 65 años que soliciten montos superiores a \$20.000.000 deben presentar codeudor. No aplica para pensionados.

## **Garantías exigidas:**

Suscripción de pagaré y/o garantía real de acuerdo con las políticas del crédito del Banco.

## **Seguro de Vida Deudores:**

El Banco de Occidente cuenta con una Póliza de Vida Deudor, que le ofrece la posibilidad de cubrir su crédito en caso de presentarse cualquiera de los siguientes eventos:

## **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 a lo establecido en la ley Colombiana)

## 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.

### **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 70 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 enfermedad.

Para quienes no cumplan con lo anterior no tendrá amparo automático y en consecuencia será necesaria la aprobación previa de la Aseguradora.

En los casos que el solicitante manifieste en la declaración de asegurabilidad padecer o haber padecido alguna enfermedad o manifieste que toma algún tipo de medicamento, será enviado a la compañía de seguros para revisión y aprobación presentando los siguientes requisitos: Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo Deudor.

- » Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo Deudor.
- » 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:

1. Bronquitis

2. Operación de cataratas

3. Enfermedad diarreica aguda (Gastroenteritis virales o bacterianas)

4. Antecedente de Apendicetomía o Colectomía

5. Rinitis, Sinusitis

6. Miopía, Presbicia, hipermetropía

7. Cistitis

8. Gripe, faringitis, otitis, amigdalitis

9. Hipotiroidismo.

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

## Edad de Ingreso y Permanencia

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.

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

## Tarifas

- El valor del Seguro de Vida se establece en 4 rangos de edad:
- De 18 a 40 años es del 0,0391% Mensual (\$391 por cada millón adeudado)
- De 41 a 69 años es del 0,0708% Mensual (\$708 por cada millón adeudado)
- De 70 a 79 años es del 0,2191% Mensual (\$2.191 por cada millón adeudado)
- Mayor o igual a 80 años es del 0,5016% Mensual (\$5.016 por cada millón adeudado)

Estos valores se cobrarán en forma automatizada cada mes efectuando según el plazo. Aplica para créditos nuevos desembolsados desde el 1 de enero de 2023. Los créditos desembolsados antes de esta fecha continuarán con el cobro en forma automatizada por anualidades anticipadas efectuando el 12, 24, 36, 48, 60 ó 72 según el plazo. Esta tarifa podrá ser ajustada periódicamente, según negociación con la aseguradora.

El valor asegurado individual para el amparo básico de vida (muerte) e incapacidad total y permanente corresponde al valor del crédito inicialmente desembolsado o al saldo insoluto de la deuda que tenga el asegurado al inicio de la renovación anual del seguro.

En los casos que resultaren excedentes dependiendo de la línea de crédito, los beneficiarios de dichos excedentes serán los que hayan sido nombrados libremente por el asegurado en la solicitud de seguros o en su defecto los de ley.

## Póliza Endosada del Seguro de Vida

Si usted no desea adquirir la póliza de vida con el Banco de Occidente, le recordamos los requisitos mínimos que deberá cumplir la póliza que deberá endosar a favor del Banco de Occidente:



## SI USTED VA A ENDOSAR LA PÓLIZA DE VIDA, EL ENDOSO 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>                      | 1. Muerte por cualquier causa.   |
|   | 2. Incapacidad total y permanente.   |
|   | 3. Homicidio (desde el primer día de vigencia del seguro)  |
|   | 4. El suicidio y sus consecuencias de intento debe estar cubierto desde el primer día de vigencia de la póliza.  |
|   | 5. SIDA (Muerte o ITP diagnosticada dentro de la vigencia)   |
|   | 6. Terrorismo, Embriaguez, Atraco (Desde el inicio de la vigencia)   |
|   | 7. Desaparición / Muerte presunta (de acuerdo a lo establecido en la ley colombiana)   |
| <b>VALORES ASEGURADOS POR AMPARO:</b>                 | Los valores asegurados por amparo deben ser iguales o mayores 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, 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 y/o modificada 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>                               | Para el pago del seguro aplican las siguientes alternativas:   |
|   | - Recibo de pago de la anualidad del seguro  |
|   | - Certificado de la aseguradora que indique que actualmente se está realizando el pago (Anual) con sello y firma.  |
|   | - Para fondos de empleados se acepta certificación de este, donde indique la forma de pago y recaudo de la póliza.   |
| <b>LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA PARA VOBO DEL ENDOSO</b> | -Caratula de la póliza.<br>-Comprobante de pago de la anualidad.<br>-Carta de asignación de Beneficiario.<br>-Condiciones particulares, generales y clausulado.  |

De acuerdo a 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.

Si el crédito exige garantía real, recuerde que esta deberá contar con una póliza todo riesgo\* que cubra este activo frente a daños y/o pérdidas. El banco de occidente pone a su disposición la posibilidad de asegurar su activo (únicamente inmuebles de uso comercial) con la póliza todo riesgo daño material de nuestra aseguradora aliada.



Para facilitar la presentación y renovación de endosos de la póliza del seguro, así como la cancelación de la póliza colectiva del Banco mediante una póliza externa, el Banco ha implementado una opción en el Formulario Electrónico.

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.

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.

### **Otros cargos que aplicarán (Cargos fijos)**

Igualmente se deberán cancelar cualquier otro seguro ofrecido por el Banco de Occidente en el evento que el cliente opte por su inclusión.

### **Seguro de Desempleo o Incapacidad Total Temporal con Anexo de Enfermedades Graves y Detección de Cáncer Femenino y de Próstata.**

El Banco de Occidente le ofrece la posibilidad de incluirlo de manera voluntaria a este seguro, que cubre las cuotas de su crédito temporalmente en caso de perder el empleo para los asalariados o de quedar incapacitado si es trabajador independiente.

En ambos casos cubre detección de enfermedades graves, cáncer femenino y masculino. Las condiciones del seguro, como coberturas, tarifas, exclusiones y requisitos de asegurabilidad, pueden ser consultadas en la página web ([Seguro Cuota Protegida](#)) y en el respectivo condicionado, dispuesto en esta misma página.



## **Seguro Todo riesgo para activos: Inmuebles comerciales, dados como Garantías reales**

Póliza diseñada para asegurar el inmueble de uso comercial dada como Garantía Real, frente a pérdidas o daños materiales como consecuencia de cualquier causa amparada.

### **Bienes asegurados**

Bienes tales como pero no limitados a: Locales Comerciales, Bodegas, Consultorios médicos y profesionales, Establecimientos destinados a procesamiento y comercialización de alimentos, Oficinas, instituciones de salud, establecimientos de comercio y sus anexos, entre otros.

### **Interés asegurable**

Toda propiedad real o personal del deudor y/o locatario del Banco de Occidente, o del mismo Banco cuando el ostente la propiedad o de terceros bajo su cuidado, custodia, control o por las cuales sea responsable o tengan interés asegurable, localizados dentro del territorio nacional. Se excluye cobertura a nivel mundial.

### **Valores asegurados**

Edificio: Será a valor de reconstrucción, el valor asegurado corresponderá al valor de reconstrucción del inmueble, incluyendo un porcentaje de incremento para mantener el valor comercial de los inmuebles definido por el área experta del Banco. Para el resto de los activos objeto de esta póliza será del 100% a valor de reposición a nuevo ó remplazo a nuevo.

### **Modalidad póliza**

Seguro a primera pérdida absoluta al 100% sin aplicación de infraseguro, sujeto a presentación de avalúo de vigencia no superior a un (1) año por firma especializada y siempre y cuando el valor del avalúo corresponda al valor asegurable descrito en la carátula de la póliza, el cual deberá entregarse 30 días inicio de vigencia, en caso contrario operará aplicación de infraseguro.

Entendiéndose que dicha primera pérdida opera única y exclusivamente para daño material y a bienes objeto de avalúo, es decir, que ni lucro cesante ni mercancías quedan sujetas a la eliminación de la regla proporcional de infraseguro.

## Coberturas

- Terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, marejada y/o tsunami al 100%
- Huelga, asonada, motín, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de tercero
- Terrorismo
- Explosión
- Daños por agua, Daños por anegación e inundación, Extended Coverage
- Ciclón, tifón, tornado, Maremoto, marejada, tsunami
- Hurto calificado
- Rotura Accidental de vidrios y cualquier evento no expresamente excluido

\*Aplica clausulas, condiciones particulares y exclusiones.

### AMPAROS CON SUBLIMITES: (No suman al valor asegurado)

| COBERTURA   | LIMITE   |
|---|--|
| Gastos adicionales  | 20% del valor asegurado máximo 5 Millones.   |
| Remoción de escombros   | 20% del valor asegurado máximo 5 Millones  |
| Gastos de extinción del incendio (evento/vigencia)                              | 20% del valor asegurado, máximo<br><b>\$ 174.162.944</b>   |
| Gastos para la demostración de la ocurrencia y cuantía del siniestro            | 20% del valor asegurado, máximo<br><b>\$ 174.162.944</b>   |
| Gastos para la preservación de los bienes                                       | 20% del valor de la suma total asegurada (sublímite dentro de la suma total asegurada y no en adición a ella)  |
| Reparaciones provisionales en caso de siniestro                                 | 20% del valor asegurado, máximo<br><b>\$ 174.162.944</b>   |
| Gastos para obtención de licencias y permisos                                   | 20% del valor asegurado, máximo<br><b>\$ 174.162.944</b>   |
| Cobertura de Construcciones y Montajes para Proyectos de Construcción y Equipos | Hasta un <b>15%</b> del valor asegurado de edificios para construcciones y del equipo o maquinaria para Montaje, Máximo <b>\$ 130.622.208</b> Se excluye ALOP, RCE, Mantenimiento, Pruebas, Errores de diseño y Riesgos Petroquímicos. |

## Deducibles

- Terremoto, temblor y erupción volcánica 2% del valor asegurable del articulo afectado por el siniestro, mínimo 2 SMMLV
- Huelga, motín, asonada, conmoción civil, actos mal intencionados de terceros, terrorismo: 10% del valor de la pérdida, mínimo 4 SMMLV
- Demas eventos daños materiales 10% del valor de la perdida mínimo 2 SMMLV

## Forma de pago

Directamente a la Aseguradora, El cliente pagará la prima de seguro correspondiente, de acuerdo con el plazo estipulado a los 30 días después de recibida la factura.

**Vigencia:** (ANUAL)

**Correo recepción de cotizaciones:** [Solicitudesgarantiasrealesbo@marsh.com](mailto:Solicitudesgarantiasrealesbo@marsh.com)

**Documentos necesarios para realizar cotización:**

| <b>INMUEBLE COMERCIAL</b>                          |  |
|--|--|
| <b>ASEGURADO:</b>                                  | El Asegurado debe ser el Banco de Occidente NIT. 890.300.279-4 y/o el locatario  |
| <b>BENEFICIARIO:</b>                               | El Beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE con NIT. 890.300.279-4.  |
| <b>VIGENCIA:</b>                                   | La vigencia de la póliza podrá ser:<br>1. de un año<br>2. Cualquier otra vigencia si es una colectiva o agrupadora, tener en cuenta que los rangos de fecha serán grabados de la misma manera en el sistema de banco y la presentación de la renovación del endoso, tendrá que ser 30 días antes de la renovación de la misma                  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL ACTIVO OBJETO DEL CONTRATO:</b> | En la póliza deben figurar las características exactas del activo según avalúo y la dirección de ubicación del mismo   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL VALOR ASEGURADO:</b>            | En la póliza debe figurar el valor exacto del activo según avalúo (Valor comercial y/o reconstrucción).  |
| <b>DEDUCIBLES POR AMPAROS:</b>                     |  |
| <b>ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS</b>         | 100 % del valor asegurado del bien, La póliza debe tener amparo por actos mal intencionados de terceros, con deducible máximo permitido: 10% - mínimo 1 SMMLV  |
| <b>DEMÁS EVENTOS</b>                               | 5% sobre el valor de la pérdida, mínimo 1 SMMLV.   |
| <b>TERREMOTO</b>                                   | 2% (En Cundinamarca sobre el valor asegurable y demás ciudades sobre el valor de la pérdida) mínimo 2 SMMLV.   |
| <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>                            | Para el pago del seguro aplican las siguientes alternativas:<br>- Recibo de pago de la anualidad.<br>- Certificado de la aseguradora que indique que actualmente se está realizando el pago (anual) con sello y firma.<br>- Para fondos de empleados se acepta certificación del mismo, donde indique la forma de pago y recaudo de la póliza. |



- Formato de Solicitud de Seguro para garantías reales
- Avalúo comercial Actualizado – Inmueble nuevo y/o usado.
- Fotocopia de cedula – Persona Natural.
- Cámara de Comercio – Persona Jurídica.
- SARLAFT Sector asegurador

**Renovación de la póliza con nosotros**, queremos compartirte cómo funciona:

1. Propuesta anticipada: Dos meses antes de la fecha de vencimiento, te enviaremos una propuesta de renovación para que tú o tu gerente la revisen.
2. Actualización Sarlaft: Una vez que nos confirmes tu aceptación, procederemos a actualizar los requisitos del Sarlaft.
3. Emisión y recibo de pago: Te enviaremos la póliza renovada junto con el recibo de pago correspondiente.
4. Seguimiento al pago: Estaremos atentos al proceso de pago para garantizar que tu póliza quede renovada sin problemas.

En el Banco de Occidente, comprendemos la importancia de brindarte un servicio eficiente y transparente en todo lo relacionado con tu póliza. A continuación, te proporcionamos los tiempos de respuesta que manejamos:

- **Cotización:** Realizamos la cotización inicial de tu póliza en un plazo máximo de 6 días hábiles.
- **Emisión:** Para la emisión de tu póliza, se cuenta con un plazo máximo de 6 días hábiles.

En caso de que no recibamos el pago de la factura en los próximos 30 días, procederemos a cancelar la póliza por mora. En este escenario, deberás realizar un proceso de recotización, el cual se realiza en un plazo de 3 días hábiles.

## **Póliza Endosada del seguro Todo riesgo para activos: Inmuebles comerciales, dados como Garantías reales**

Si usted no desea adquirir la póliza ofrecida por el Banco de Occidente, le recordamos los requisitos mínimos que deberá cumplir la póliza que deberá endosar a favor del Banco de Occidente:

Para facilitar la presentación y renovación de endosos de la póliza del seguro, así como la cancelación de la póliza colectiva del Banco mediante una póliza externa, el Banco ha implementado una opción en el Formulario Electrónico.

Te explicamos cómo puedes realizar este trámite:

3. A través de nuestra página Web: Visita <https://contactenos.bancodeoccidente.com.co>.
4. Desde la página principal del Banco: Dirígete a <https://bancodeoccidente.com.co> y selecciona la opción 'Contáctanos', luego accede a 'Formulario Digital PQRS'. Aquí encontrarás los detalles sobre los documentos necesarios para completar la radicación, según tu línea de producto.

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

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 la cancelación del Préstamo Personal:

Si el Préstamo Personal pertenece a una operación puntual lea el paso 1:

» **Paso 1:** Consultar el valor total a pagar del crédito a través de los Canales Electrónicos: Internet: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) Cajeros Automáticos ATH y Audio Línea A.L.O. o en una oficina del Banco con un Auxiliar de servicios.

» **Paso 2:** Realizar el pago del saldo total del crédito a través de:

» Canales Electrónicos: Internet [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co), Cajeros Automáticos ATH y Audio Línea de Occidente A.L.O., con débito a la Cuenta Corriente o de Ahorros.

» Consultar el saldo total del crédito a través de Canales Electrónicos, dirigirse a una Oficina del Banco de Occidente y diligenciar el formato FTP- SER-019 "Formato de Transacciones en Caja" (seleccionando en Tipo de Pago la opción "Cuotas") ya sea con efectivo o con cheque local.

» **Paso 3 (Opcional):** Usted puede pedir un paz y salvo de la obligación presentado una solicitud escrita en la oficina donde tenía radicado su crédito. Una vez sea recibida, la oficina entregará el paz y salvo máximo en cinco (5) días hábiles.





Si lo que desea cancelar es el cupo de Préstamo Personal, debe proceder con la cancelación del Portafolio Cuenta Activa:

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

**Importante:**

Tenga en cuenta que, si esta obligación presenta mora, y adicionalmente posee otros productos con el Banco, se bloquearán los cupos, sobregiro, y/o tarjetas de crédito.

## 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.
- Nunca guarde en el mismo lugar su dinero, tarjetas de crédito o débito y los documentos de identidad.



### 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 (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.



### Al utilizar Cajeros Automáticos 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

### Al utilizar el servicio Banca Móvil:

- Verifique que los mensajes que reciba a su celular con información del Banco sean remitidos por el código BOCCI -85262.
- En caso de pérdida de su celular, usted puede bloquear el servicio de Banca Móvil en la Página Web del Banco, ingresando a la Zona Transaccional o llamando a 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

### Buenas Prácticas de los Consumidores Financieros:

- 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 comuníquese con el Banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias que le suministren de estos documentos.
- Los demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.

### Derechos:

- Recibir oportunamente su estado de cuenta.
- La administración confidencial de su información por parte del Banco.
- Recibir información sobre el cambio en las tasas a través de los extractos, Internet y en la cartelera ubicada en oficinas.

### Líneas de Contacto:

- Información sobre productos y servicios y trámite de requerimientos: 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       | <b>390 20 58</b> |
| • Cali         | <b>485 11 13</b> |
| • Medellín     | <b>605 20 20</b> |
| • Barranquilla | <b>386 97 72</b> |

### 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@bancodeoccidente.com.co**





## **Ley Habeas Data: Derechos de la Entidad Acreedora: Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008**

En caso de incumplimiento por parte del Deudor, el Banco declarará vencido la totalidad del plazo y podrá hacer exigible judicialmente el monto total de las obligaciones a su cargo y a favor del Banco, junto con sus intereses, debiendo el Deudor asumir los gastos de cobranza en los términos señalados en cada pagaré. No obstante lo anterior, el Banco podrá mantener el plazo y en tal evento, podrá cobrar intereses moratorios sobre la cuota o cuotas periódicas vencidas, aún cuando éstas comprendan intereses, en los términos señalados en el artículo 69 de la Ley 45 de 1.990

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. El deudor tendrá derecho a solicitar al Banco certificación sobre su comportamiento crediticio y calificación de riesgo dada por el Banco en relación con sus obligaciones.

### 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 línea de servicio al cliente:

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.



## Condiciones de la gestión de cobranza prejudicial

En caso de mora en el pago de las obligaciones, el Banco a partir del primer día de vencimiento iniciará las gestiones de cobro prejudiciales y/o judiciales, tendientes a la normalización o pago total de la misma, por cuyo trámite del Banco cobrará al cliente un valor por concepto de honorarios del 20% del valor del pago, más el valor de los gastos en que se incurra por tal gestión. En las obligaciones correspondientes al segmento e Banca Personal con mora de 1 a 120 días, la gestión de cobro será adelantada por la División de Cobranza directamente y a partir del día 121, tal División adelantará dicha gestión directamente o a través de terceros, ya sean personas naturales o jurídicas.

FTO-COL-534

Mod. Octubre 2023

Si usted desea obtener más información sobre el producto  
y conocer las tasas y tarifas le invitamos a ingresar a nuestra Página  
Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) / [Personas](#) / [Sección Créditos](#).