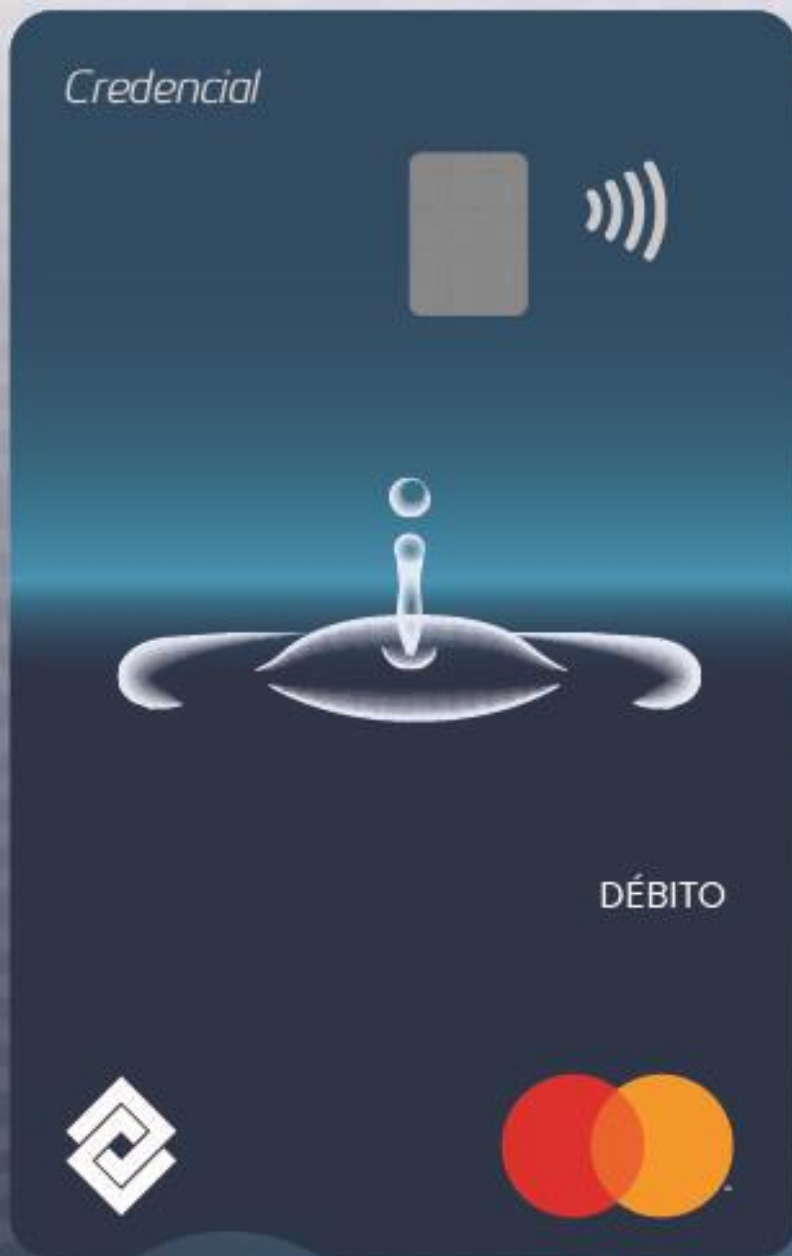




**Banco de Occidente**



**Tarjeta de Débito**  
**Activa**

## Recomendaciones de seguridad al recibir tu tarjeta:

- Recuerda: cuando recibas tu nueva tarjeta débito instantánea el asesor de la oficina te solicitará asignar tu clave a través Pin Pad.\*
- Cambia la clave de tu Tarjeta Débito fácilmente en línea y cuando lo necesites, a través de los cajeros automáticos de la Red Aval, Línea de atención al cliente del Banco de Occidente y Oficinas del Banco de Occidente.
- En caso de que tu tarjeta no sea generada en la oficina, la clave te llegará a través de mensaje de texto a tu número de celular registrado en el Banco

## Al utilizar tu tarjeta en cajeros:

- Antes de introducir tu tarjeta, verifica que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no adelantes la operación e informa al Banco de Inmediato.
- Cuando observes la presencia de personas sospechosas, pospón tu transacción o realízala en otro cajero.
- No aceptes ayuda de personas extrañas cuando estés utilizando el cajero.
- Revisa periódicamente el movimiento y saldo de tu cuenta.
- No reveles tu clave. Debes cubrir el teclado mientras digitas el número y no lo hagas en presencia de terceros o extraños.
- Realiza tus operaciones personalmente. No prestes tu plástico sin importar el grado de familiaridad o confianza.
- Cancela la operación si repentinamente debes abandonar el cajero.
- Nunca guardes en el mismo lugar tu dinero, tarjetas de crédito o débito y los documentos de identidad.
- Si utilizas tu tarjeta débito chip en cajeros automáticos identificados con lectura de chip, deberás mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción.



## Al utilizar tu tarjeta en establecimientos:

- Si pasan tu tarjeta más de una vez por el datáfono, exige la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- No reveles tu clave.
- Recupera la tarjeta tan pronto como se haya completado la transacción y verifica que sea la tuya.
- Revisa con frecuencia que la tarjeta se encuentre en tu poder .
- No permitas que observen tu clave en el momento de digitarla en una terminal o punto de venta.
- Cuando haga s una compra, no pierdas de vista tu tarjeta en ningún momento, ésta puede ser pasada por un dispositivo que copia la información de la tarjeta.
- Todas las tarjetas con chip deben ser insertadas en la ranura del datáfono. Si se desliza primero, la terminal dará la instrucción de insertar la tarjeta.

## Antes de salir del país:

- Por tu seguridad comunícate con la Línea de Atención al Cliente y reporta tu fecha de salida y destino.

## Al utilizar la Línea de Servicio al cliente de Banco de Occidente

- Cuando termines tu consulta o transacción a través de la Línea de servicio al cliente de Banco de Occidente, Evita que tu clave pueda ser tomada en la pantalla del teléfono con la opción de redial. Después de colgar levanta el teléfono y marca #0 o cualquier otro número.

En caso de olvido de la clave de la tarjeta, por favor comunícate a la Línea de Servicio al cliente de Banco de Occidente

En caso de pérdida, robo o retención por parte de un cajero, bloquea inmediatamente tu tarjeta llamando sin costo a la Línea Nacional 01 8000 51 46 52 en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 y en Barranquilla 386 97 72 .





- Mantén la custodia de la tarjeta y la clave con la mayor diligencia y cuidado.
- Da buen uso a tu tarjeta débito, teniendo en cuenta las recomendaciones de seguridad.
- Comunícanos cualquier cambio de dirección y/o teléfonos.
- Verifica regularmente los saldos de tus cuentas. Cuando exista un error comunícate con el Banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- En caso de extravío o hurto instaura la respectiva denuncia e informa inmediatamente al Banco a la Línea Nacional 01 8000 51 4652 en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 2020 y en Barranquilla 386 97 72 .
- Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



## DERECHOS



### BUENAS PRÁCTICAS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- Recibir oportunamente el estado de cuenta.
- La administración confidencial de tu información por parte del Banco.
- Obtener dinero en efectivo y realizar compras de bienes y servicios en establecimientos de comercio.

- Utilizar todos los canales electrónicos ofrecidos por el Banco.
- Recibir las instrucciones, recomendaciones de uso y seguridad referentes a este producto.

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

### **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.

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 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](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: **01 8000 51 4652, Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 y en Barranquilla 386 97 72 . [datospersonales@bancodeoccidente.com.co](mailto:datospersonales@bancodeoccidente.com.co)** y a la Defensoría del Consumidor Financiero de **BANCO DE OCCIDENTE**.

Si deseas conocer más sobre los siguientes temas, te invitamos a ingresar a nuestra página web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) en la Sección Para Personas / Cuentas / Tarjeta Débito Activa:

- Características y Beneficios
- Requisitos y Condiciones
- Tasas y Tarifas
- Educación Financiera

## Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero es la doctora LINA MARÍA ZORRO CERÓN a quien podrás dirigirte para los asuntos de tu competencia en la siguiente dirección: Carrera 7 No. 71-52, Torre A, Piso 1, Tel.: 746 2060 Ext. 15318, 15311. Fax. 3121024, correo electrónico: [defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co](mailto:defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co)




## POSEER LA TARJETA DÉBITO ACTIVA SIGNIFICA

- Oportunidad de reclamarla de forma inmediata en cualquier oficina de tu preferencia a nivel nacional.

### INFORMACIÓN ADICIONAL

- Usarla en establecimientos de comercio sin costo.
- No tienes que portar dinero en efectivo, lo que significa mayor seguridad.
- Retira dinero en efectivo desde cualquier cajero automático Red Aval y demás redes afiliadas en el país o en el exterior desde cajeros CIRRUS.



- 
- Disponibilidad únicamente del dinero que posees en tu cuenta.
  - La Tarjeta Débito Activa del Banco de Occidente cuenta con un dispositivo chip, una avanzada tecnología que le ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar tus transacciones nacionales e internacionales.

## Además:

- Realiza consultas, pagos y transacciones en línea o programadas a través de nuestros canales electrónicos.
- Paga tus servicios públicos y privados, así como obligaciones y tarjeta de crédito de las entidades del Grupo Aval, sin desplazarte a la oficina.
- Mayor control sobre las operaciones que realizas, al contar con un registro de ellas en tu extracto.



## ACCESO FÁCIL - 24 HORAS


Con tu Tarjeta Débito Activa cuentas con atención inmediata a través de los distintos canales electrónicos del Banco, sin importar el día o la hora:

- **Página en internet:**
- **Línea de Servicio al Cliente Banco de Occidente:**

[www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

Aval,





Bogotá: 390 20 58  
Cali: 485 11 13  
Barranquilla: 386 97 72  
Medellín: 60 5 20 20  
Otras ciudades: 01 8000 51 4652

- **Cajeros automáticos Red con más de 3.800 cajeros a nivel nacional** puntos de servicio en todo el país.
- **Banca Móvil:** Alertas, notificaciones, consultas y transacciones a través de mensajes de texto desde su celular o a través de la Aplicación Móvil.
- **Pin Pad:** Dispositivo electrónico ubicado en las oficinas del Banco de Occidente y demás entidades del Grupo Aval.
- **Datáfonos** para la realización de tus compras y consumos en establecimientos de comercio.

## CON SU TARJETA DÉBITO ACTIVA

1. **Consulta de saldo, movimientos y extractos.**
2. **Pagos:**  
Obligaciones de crédito del banco como: Préstamo Personal, Crédito Rotativo, Universidad Garantizada, Occiauto, Occimoto, tarjetas de crédito Mastercard y Visa del Banco de Occidente.
3. **Transferencias:**  
A cuentas del Banco de Occidente, entidades del Grupo Aval y otras entidades.



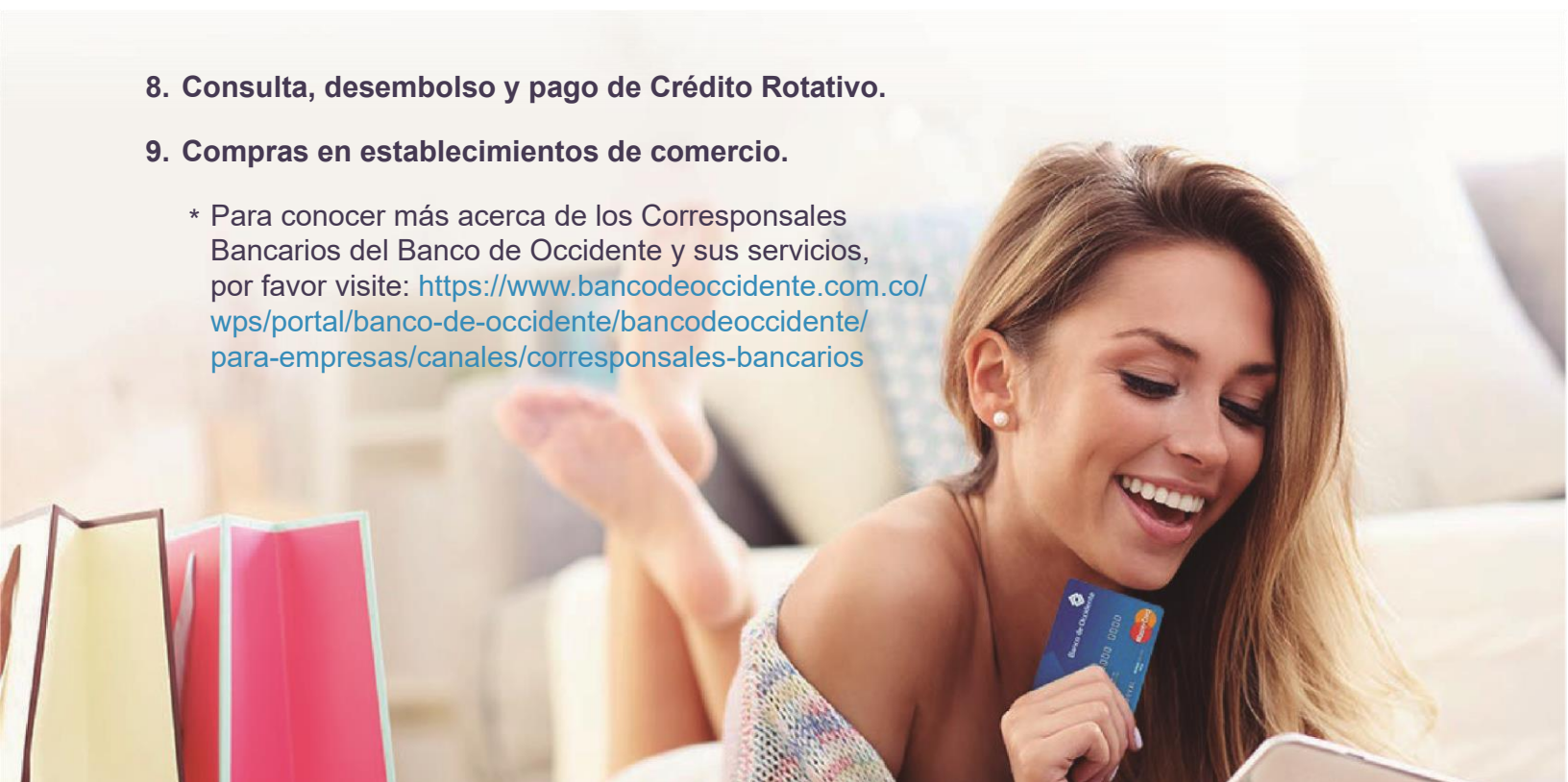
## Puedes realizar las siguientes transacciones:

- 4. Retiros con tu Tarjeta Débito Activa en cajeros electrónicos y oficina de los bancos del Grupo Aval.**
- 5. Retiros con tu Tarjeta Débito Activa en Corresponsales Bancarios:**  
Realiza retiros en efectivo en los Corresponsales Bancarios del Banco de Occidente Autorizados\* desde \$10.000 hasta \$600.000 por transacción. Monto máximo diario de retiros \$3.000.000 incluidos los retiros que realices en Cajeros Automáticos.
- 6. Retiros sin tu Tarjeta Débito Activa en Corresponsales Bancarios:**  
Genera la clave temporal (OTP) a través de tu Portal Transaccional y realiza el retiro en efectivo en los Corresponsales Bancarios del Banco de Occidente Autorizados\* desde \$10.000 hasta \$600.000 por transacción. Monto máximo diario de retiros \$3.000.000 distribuido en 5 retiros. Vigencia de la clave 120 minutos.
- 7. Retiros sin tu Tarjeta Débito Activa en Cajeros Electrónicos:**  
En tu Banca Móvil encuentra la función Retiro Fácil la cual te permitirá generar una clave temporal para realizar retiros en cajeros electrónicos sin necesidad de utilizar tu Tarjeta Débito Activa.\*

\* El tiempo de duración de la clave es de 120 minutos, a la hora de retirar debe ser el mismo monto generado en la banca Móvil. Aplica TyC respecto a las políticas de topes y montos de los cajeros.

- 8. Consulta, desembolso y pago de Crédito Rotativo.**
- 9. Compras en establecimientos de comercio.**

\* Para conocer más acerca de los Corresponsales Bancarios del Banco de Occidente y sus servicios, por favor visite: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/canales/corresponsales-bancarios>





Transferencias y pagos en canales electrónicos.	Montos máximo diario: \$40.000.000 Este valor es compartido en todos los canales para cuenta corriente y cuenta de ahorros
Retiro en oficina por medio de Pin Pad (Cuenta de Ahorro o Corriente).	Monto máximo diario \$ 20.000.000
Retiros en efectivo en cajeros automáticos A.T.H.	Monto máximo diario: \$2'000.000 Monto mínimo por retiro: \$20.000 Monto máximo por retiro: \$600.000 Número máximo de retiros: 5 diarios
Compras en establecimientos nacionales (datáfonos).	Monto máximo diario: \$20'000.000
Compras en establecimientos en el exterior.	Monto máximo diario: \$20'000.000
Retiros de efectivo en cajeros en el exterior.	Monto máximo diario: USD \$1.000

Para conocer el valor de las diferentes transacciones, por favor diríjase a la sección de tarifas ubicado en [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

## Protección integral

Si te encuentras fuera del país y quieres localizar un cajero automático, si se te pierde o te roban tu Tarjeta, comunícate con Mastercard Global Service al 01 800 912 1303 desde Latinoamérica y el Caribe o con cobro revertido a Estados Unidos al 1-636-722-7111.



## LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Línea de Servicio Al Cliente

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

A nivel nacional: 01 8000 51 4652

Información sobre productos y servicios,  
y trámite de requerimientos.

### Línea directa Estados Unidos:

01 800-4538044.



# Activa



VILLALBA, S.P.A. - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Banco de Occidente

Grupo  
**AVAL**