



Aportar al bienestar de niños y niñas en La Guajira nos une como país.

Tarjeta de Crédito *Credencial* UNICEF Mastercard



Guía de uso para hacer
tus compras invaluable



A continuación, encontrarás la siguiente información:

01 Buenas prácticas 03

02 Derechos 04

03 Recomendaciones de seguridad 06

04 Al recibir tu tarjeta 07

05 Beneficios especiales 09

06 Costos 10

07 Líneas de atención 10

08 Disfruta tu Tarjeta Credencial 10

09 Servicio de asistencias y protecciones 14

10 Procedimiento a seguir en caso de emergencia 14

11 Accesos fáciles 16

12 Ley de Habeas Data 21



01 Buenas prácticas para ser un consumidor financiero responsable

- Utiliza el cupo asignado por el banco tanto en moneda local como extranjera.
- Mantén la custodia y da buen uso a la tarjeta y a la clave con el mayor cuidado, según las recomendaciones de uso y seguridad.
- Identifícate plenamente y firma el comprobante de venta en el momento de hacer uso de tu tarjeta en un establecimiento de comercio.
- Utiliza tu tarjeta de crédito de manera personal e intransferible. No debes ceder a ningún tercero ni hacerse sustituir por terceros.
- Comunica oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al banco.
- Mantén el estado de tu crédito al día. Al no recibir oportunamente tu estado de cuenta, debes solicitar información sobre tu pago mínimo en cualquier oficina del banco, canales digitales o línea de servicio al cliente y realizar el pago correspondiente.
- Verifica regularmente los saldos de tus tarjetas. Si encuentras alguna novedad, comunícate con el banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- Revisa los términos y condiciones del contrato y sus anexos, y conserva la copia que te suministran de este.
- En caso de extravío o hurto de tu tarjeta de crédito, informa inmediatamente al banco o a la Línea de Servicio al Cliente **a nivel nacional** 01 8000 51 4652 o en **Bogotá** (601) 390 20 58, **Cali** (602) 485 11 13, **Medellín** (604) 605 20 20, **Barranquilla** (605) 386 97 72.
- Demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



02 ¿A qué tienes derecho?

- 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 tu 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 te asigne.
- Recibir información sobre las modificaciones que el banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- Utilizar los canales digitales ofrecidos por el banco.
- Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes al producto.





03 Sigue estas recomendaciones de seguridad

Antes de utilizar tu Tarjeta *Credencial*:

- Para que todas las transacciones de avance en efectivo y/o consulta de saldos sean exitosas, personaliza tu clave en los cajeros de la Red Aval a nivel nacional, o a través de las líneas de servicio al cliente de Banco de Occidente. Una vez recibas tu Tarjeta de Crédito, y antes de realizar la primera transacción, cámbiala por una de fácil recordación.
- Si no recuerdas tu clave de avances, solicítala a través de los siguientes canales:



Envío de clave a través de mensaje de texto

- Línea de Servicio al Cliente **a nivel nacional** 01 8000 51 4652, en **Bogotá** (601) 390 20 58, **Cali** (602) 485 11 13, **Medellín** (604) 605 20 20, **Barranquilla** (605) 386 97 72.
- Oficinas del Banco de Occidente con un asesor de servicios (si no llevas contigo la Tarjeta de Crédito Credencial).
- Obtén tu clave al día siguiente y recíbela a través de un mensaje de texto a tu número de celular registrado en el banco.



Generación de clave en línea

- A través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente, **a nivel nacional** 01 8000 51 4652, en **Bogotá** (601) 390 20 58, **Cali** (602) 485 11 13, **Medellín** (604) 605 20 20, **Barranquilla** (605) 386 97 72.
- Oficinas del Banco de Occidente con tu tarjeta de crédito física a través de Pin Pad.
- Ten en cuenta tu cupo disponible, consulta el saldo a través de nuestros canales electrónicos u oficinas a nivel nacional.
- Si tu tarjeta presenta bloqueo por mora, evita utilizarla hasta que realices el pago de esta. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- Ten en cuenta que al presentarse mora en una de tus obligaciones que poseas con el banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos los productos que tengas con el banco. Cuando el banco confirme que tu(s) obligación(es) se encuentre(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.



04 Al recibir tu tarjeta



Firma el soporte de entrega de tu tarjeta.



Recuerda que tu clave será enviada a través de mensaje de texto. Una vez la recibas y antes de realizar la primera transacción, cámbiala por una de fácil recordación.





Al utilizar tu tarjeta en cajeros automáticos:

- Antes de introducir tu tarjeta, verifica que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no sigas adelante con la operación e informa al banco de inmediato.
- Si tu tarjeta es retenida en un cajero, reporta inmediatamente esta situación para efectuar el bloqueo de forma oportuna.
- Cuando observes la presencia de personas sospechosas, evita realizar tu transacción o realízala en otro cajero.
- No aceptes ayuda de personas extrañas cuando estés utilizando el cajero.
- No permitas que observen tu clave al momento de digitarla.
- Si utilizas tu tarjeta en cajeros automáticos identificados con "Tecnología Chip", deberás mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalices la transacción.



Al utilizar tu tarjeta en establecimientos:

- Si tu tarjeta es pasada más de una vez por el datáfono, exige la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- No pierdas de vista la tarjeta en el momento de llevar a cabo una transacción. Exige que la transacción en el datáfono se haga en presencia tuya.
- Revisa siempre que la tarjeta devuelta sea la tuya.
- Como medida de seguridad adicional, revisa con frecuencia si tu tarjeta se encuentra en tu poder; de lo contrario bloquéala de inmediato.
- 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.



05 Disfruta cada uno de tus beneficios

- Bono de bienvenida de \$40.000, los cuales serán donados a UNICEF por el banco a tu nombre.
- Se donarán 0,5% de las compras realizadas con tu tarjeta al programa WASH de UNICEF por el banco a tu nombre*.
- Pago Mínimo Alterno es una alternativa de pago de tu Tarjeta de Crédito Credencia!, el cual te permite ampliar el plazo de tus transacciones a 48 cuotas, tanto para el saldo a capital de las transacciones anteriores como para las realizadas en el último mes, conservando la tasa de interés pactada.
- Acumulación puntos tuplés: por cada compra que realices con tu Tarjeta de Crédito Credencia! acumulas puntos.
- Seguro de vida deudor: 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).
- Asistencias en categorías de viajes, vehículo y hogar sin costo con la Tarjeta de Crédito Credencia!.
- Posibilidad de consultar el estado de tu cuenta y tarifas a través de las líneas de servicio al cliente del Banco de Occidente, Portal Transaccional o App Banca Móvil, sin ningún costo.
- Posibilidad de consultar tu estado de cuenta y tarifas a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente, internet o Banca Móvil, sin ningún costo.
- Comodidad al poder realizar los pagos de tu tarjeta en cualquiera de las oficinas del Grupo Aval a nivel nacional.
- Diferentes posibilidades de pago, en efectivo o cheque en nuestra red de oficinas u oficinas del Grupo Aval, con débito automático a través de nuestros canales digitales o con programación previa de pagos mensuales.



- Pagos adicionales a tu Tarjeta de Crédito sin que esto genere sanciones. Los excedentes se aplican inicialmente a los avances en efectivo (del más antiguo al más reciente) y luego aplican para 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, App Banca Móvil y/o a través de las líneas de servicio al cliente del Banco de Occidente.
- Para Tarjetas de Crédito de la franquicia Mastercard, podrás realizar compras en el exterior y pagar en dólares, los pagos se pueden efectuar por todos los canales disponibles, en efectivo o cheque, en pesos colombianos o en dólares.
- Disponibilidad de utilizar el 100% del cupo en avances en efectivo.



Además, cuentas con la tecnología chip:

Las Tarjetas de Crédito *Credencial* del Banco de Occidente cuentan con un dispositivo chip, una avanzada tecnología que te ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar tus transacciones nacionales e internacionales.

Cada transacción te da puntos tuplús

Tuplús es el programa de lealtad que te premia a ti y a todos nuestros clientes con puntos por las compras realizadas con la Tarjeta de Crédito *Credencial*.

Los puntos tienen una vigencia de 2 años y pueden ser redimidos en diferentes beneficios:

- Abono en Cuentas o Tarjetas de Crédito
- Viajes tuplús
- Millas Lifemiles
- Compras en Amazon
- Catálogo de regalos
- Plataformas de streaming
- Abono a cuentas de pensiones voluntarias
- Canje por Rappicréditos en la plataforma de Rappi

Para conocer las condiciones de redención del programa de puntos tuplús, te invitamos a ingresar a la página web www.tuplus.com.co.



06 Costos



Cobro de cuota de manejo Mensual Anticipada (MA) siempre y cuando tu Tarjeta de Crédito esté vigente y te haya sido entregada por parte del banco, independiente a su utilización.



Si posees las Tarjetas de Crédito Credencial Mastercard y Visa, cuentas con exoneración vitalicia de cuota de manejo en solo una de las dos tarjetas.



Tarifa de reposición del plástico en el evento de robo o extravío.



Costos financieros: intereses corrientes cobrados mes vencido por consumos en Colombia y en el exterior e intereses de mora. Estas tasas son fijadas mensualmente por el banco, dependiendo de la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Además, en nuestros canales digitales puedes consultar, previamente a su realización, la tarifa de las transacciones que tienen costo.



Recuerda que las compras que realices a una (1) cuota no generan cobro de intereses, siempre y cuando hayas realizado el pago total del saldo de la obligación, dentro de la fecha límite de pago de los dos (2) últimos meses.

Para consultar los tarifas vigentes ingresa a nuestra página web: www.bancolombiacredito.com.co/ y sigue las siguientes opciones: Para personas / Tarjetas de Crédito / Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas



07 Nuestra línea de servicio al cliente está siempre para ti



Para información de productos, servicios y trámite de requerimientos comunícate con:

Líneas de Servicio al Cliente: 01 8000 514652

Bogotá: (601) 390 20 58

Cali: (602) 485 11 13

Medellín: (604) 605 20 20

Barranquilla: (605) 386 97 72



Para reportar robo, extravío o bloqueo de tu Tarjeta de Crédito *Credencial*, comunícate a nuestra Línea de Servicio al Cliente o a través de nuestra App Banca Móvil.



08 Tu Tarjeta *Credencial* te acompaña en Colombia y el exterior

- Antes de viajar, recuerda verificar el cupo asignado a tu tarjeta de crédito. Si deseas solicitar un aumento de cupo comunícate con la Línea de Servicio al Cliente.
- Cuentas con un cupo global en pesos que puede ser utilizado para tus consumos en Colombia y/o en el exterior.
- A tu regreso podrás cancelar los consumos realizados en el exterior en pesos o con cheque en dólares girado a favor del Banco de Occidente, contra bancos de Estados Unidos y/o Banco de Occidente Panamá.
- Aplicación de Tasa Representativa del Mercado a tu pago en pesos de consumos en dólares. Ten en cuenta que el valor registrado en tu extracto para PAGO EN PESOS de consumos en dólares con tu Tarjeta *Credencial* Mastercard, es proyectado con una tasa promedio y al momento de realizar el pago se toma la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de esta transacción. Esto genera en tu próximo estado de cuenta un ajuste a favor o en contra por esta diferencia. El concepto con el cual se registra en tu extracto es "Ajuste tasa representativa" o "Abono tasa representativa".
- En Colombia puedes diferir de 1 a 36 meses tus compras en establecimientos de comercio.
- En el exterior, tus compras y avances se diferencian automáticamente a 24 meses.
- Diferido automático para avances en efectivo a 48 meses.



09 Servicio de asistencias y protecciones

AXA ASSISTANCE:

Cobertura permanente sin costo para ti como tarjeta habiente, si resides permanentemente en Colombia, cubre también a tu cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente de ti como titular de la tarjeta, aunque no vivan juntos.

Cobertura en 4 categorías:

- ▶ Viajes nacionales
- ▶ Viajes internacionales
- ▶ Vehículo
- ▶ Hogar

Líneas de asistencias AXA Asistencia Colombia

- ▶ Contarás con las siguientes líneas telefónicas para tarjeta habientes Credencial:

Línea internacional (Toll free): 18663576576.

Línea desde Europa: 34911037736.

Línea nacional: 018000919091.

Línea fija en Bogotá: 6446153.

Línea de WhatsApp Certificaciones: 3164348887

- ▶ Correo electrónico asistencia en viaje:

med.colombia@axa-assistance.com.co

- ▶ Correo electrónico certificaciones:

certificacionviaje@axa-assistance.com.co

certificacionviaje@axa-assistance.com.co



10 Procedimiento a seguir en caso de una emergencia

- Si se presenta una emergencia básica debes comunicarte antes de iniciar cualquier trámite de autogestión a las líneas de AXA Asistencia Colombia, donde coordinarán la prestación del servicio de asistencia a través de la red médica nacional o internacional de AXA.
- Si tienes una emergencia compleja, debes dirigirte al centro hospitalario más cercano y comunicarte a las líneas de AXA Asistencia antes de 72 horas, brindar toda la información del suceso y del lugar donde te encuentras, posteriormente enviar la documentación requerida de acuerdo al evento para tramitar el reintegro a tu Tarjeta de Crédito Credencial de los pagos efectuados.
- En caso de pérdida de equipaje, debes dar reporte a la central antes de las 12 horas de haber notado la ausencia o irregularidad con tu equipaje.



Seguro Vida Deudor

➤ Coberturas

Cubre el saldo total de la deuda de tu 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 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.

- a) La amputación total de dos o más miembros (brazos, piernas, manos o pies).
- b) La pérdida total e inseparable 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 inseparable 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 y 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 ITP.
- 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 y nombre del tarjetahabiente.
- Póliza endosada.

Si no deseas adquirir el Seguro Vida Deudor ofrecido por el Banco de Occidente, te 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 Tarjeta 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. Sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
- **Edad y permanencia:** sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
- **Amparos mínimos exigidos:** 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.
- **Cláusula de renovación automática:** 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.
- **Cláusula de revocación / cancelación:** 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.
- **Recibo y/o convenio de pago:** debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.
- **Cláusula de modificación:** 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.



Los beneficios de tu tarjeta no terminan... Protección Franquicia Mastercard



Protección de precio que cubre la diferencia del monto cuando el artículo comprado se encuentra a un precio más bajo dentro de los 45 días de realizada la compra con tu Tarjeta Credencial UNICEF Mastercard.
<https://www.mastercard.com.co/es-co/consumidores/encontrar-una-tarjeta/tarjetas-de-credito/tarjeta-gold/proteccion-precios.html>



Protección de compra que proporciona reembolsos por el robo y/o daño accidental de una compra cubierta que se haya cancelado en su totalidad con la Tarjeta Credencial UNICEF Mastercard.
<https://www.mastercard.com.co/es-co/consumidores/encontrar-una-tarjeta/tarjetas-de-credito/tarjeta-standard/proteccion-compras.html>



Garantía extendida que extiende de manera gratuita la garantía original del fabricante hasta por 1 año.
<https://www.mastercard.com.co/es-co/consumidores/encontrar-una-tarjeta/tarjetas-de-credito/tarjeta-gold/garantia-extendida.html>

Tarifas

- › El valor del seguro se cobra de manera conjunta con la cuota de manejo mensual anticipada.
- › La tarifa puede ser consultada en nuestra página web www.bancodeoccidente.com.co siguiendo estas opciones:

Selecciona Para personas - Tarjeta de Crédito Credencial - Escoge el Portafolio y Tipo de Tarjeta - Tasas y Tarifas



11 Acceso fácil – 24 horas

- > Página de Internet: www.bancodeoccidente.com.co
Líneas de servicio al cliente del Banco de Occidente:

Bogotá: (601) 390 20 68

Cali: (602) 485 11 13

Medellín: (604) 605 20 20

Barranquilla: (605) 386 97 72

A nivel nacional: 01 800 05 14652

- > **App Banca Móvil:** consultas, pagos y transferencias a través de tu celular.
- > Cajeros automáticos Red Aval, con más de 3.700 puntos en todo el país.
- > Pin Pad ubicado en las oficinas del banco y entidades del Grupo Aval, en la fila de titulares y fila rápida.
- > Datáfonos para la realización de compras o consumos en establecimientos de comercio.



Si requieres inactivar, cancelar o reactivar tu Tarjeta de Crédito Credencial, comunícate con la línea de servicio al cliente a nivel nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, Medellín (604) 605 20 20 o en Barranquilla (605) 386 97 72, donde te brindarán información sobre el procedimiento a seguir.

Defensor del consumidor financiero

El Defensor del Consumidor Financiero es la doctora Lina María Zoro Cerón, a quien podrás dirigirte 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



12 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 tu 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 tu 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 con 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 tus 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 tus derechos y la atención de consultas y reclamos, puedes acercarte a **cualquier oficina o Credicentro**, usar la línea de servicio al cliente **a nivel nacional 01 8000 51 4652** o en **Bogotá (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, (604) Medellín 605 20 20** o en **Barranquilla (605) 386 97 72** o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de Banco de Occidente.

