



FONDO DE PENSIONES VOLUNTARIAS

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

Este [Programa del Banco de Occidente](#) es una línea de crédito preferencial para afiliados a [Pensiones Voluntarias](#), la cual podrá ser utilizada para libre inversión en la realización de sus proyectos personales, sin tener que recurrir a la utilización de sus ahorros actuales en Pensiones Voluntarias, ni pérdida de los beneficios que ofrece el Gobierno.



El Programa Fondo de Pensiones Voluntarias tiene las siguientes características:

- El monto del crédito corresponderá hasta el 100% del total ahorrado en el Fondo de Pensiones Voluntarias, previo descuento de la Retención Contingente.*
- El monto mínimo a desembolsar es de \$7'000.000.
- Como garantía se exigirá la pignoración de las pensiones voluntarias por el 100% del valor del crédito solicitado.
- El crédito estará sujeto a la verificación del comportamiento crediticio.

**Sujeto a que se permita el bloqueo de recursos en el Portafolio de Pensiones Voluntarias.*

Líneas de Crédito del Programa Fondo de Pensiones Voluntarias:

Como cliente de Pensiones Voluntarias usted dispone de las modalidades de [Préstamo Personal](#), [Cartera Ordinaria](#) y [Libranza](#)

Préstamo Personal (Alícuota)

- Es un crédito de libre inversión.
- Le ofrece plazos de 12, 24, 36, 48, 60, 72 y 84 meses (los plazos superiores a 36 meses aplican para créditos superiores a las \$20.000.000)
- Cuota fija mensual que incluye el pago a capital e intereses.
- Tasa de interés fija.

Cartera Ordinaria (Cuota Variable)

- Es un crédito de libre inversión.
- Le ofrece plazos de 30, 60, 90, 180 o 360 días calendario, prorrogables por periodos iguales hasta 7 años, previo abono reglamentario (los plazos de 6 y 7 años aplican para créditos superiores a las \$20.000.000)
- Cuota fija a capital e intereses sobre saldo (cuota variable)

- La periodicidad de pago de la cuota puede ser mensual, bimestral o trimestral.
- Tasa de interés variable.

Libranza (Alícuota)

- Es un crédito de libre inversión
- Le ofrece plazos de 6,9,12,18,24,30,36,48,60 y 72 meses (hasta 48 meses para montos superiores a \$7.500.000 Millones y hasta 60 meses para montos superiores a \$10.000.000 Millones)
- Cuota fija mensual que incluye capital, intereses corrientes del periodo y seguro.
- Tasa de interés fija.

Con el Programa Fondo de Pensiones Voluntarias usted disfruta de los siguientes beneficios:

- Financiación sin la necesidad de hacer uso de sus ahorros o perder los beneficios que le ofrece el estado.
- Destinación de libre inversión.





Proceso para la cancelación del producto Préstamo Personal y Cartera Ordinaria

Opción 1

Si usted desea cancelar el saldo del crédito con recursos propios, debe:

- » **Paso 1:** Consultar el valor total a pagar del crédito.
 - » **Para Préstamo Personal: a través de los Canales Electrónicos:** Internet: www.bancodeoccidente.com.co Cajeros Automáticos Red Aval y Audio Línea A.L.O o en una oficina del Banco con un Auxiliar de servicios.
 - » **Para Cartera Ordinaria:** Internet: www.bancodeoccidente.com.co Cajeros Automáticos Red Aval 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:
 - » **Para Préstamo Personal Canales Electrónicos:** Internet: www.bancodeoccidente.com.co, Cajeros Automáticos Red Aval y Audio Línea de Occidente A.L.O., con débito a la Cuenta Corriente o de Ahorros del Banco de Occidente.
 - » **Para Préstamo Personal o Cartera Ordinaria:** Oficinas del Banco de Occidente con el formato F.10-52 u oficinas del Grupo Aval con el formato de Inter Aval con efectivo del cheque local o Nota Débito.

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

Opción 2

Si usted desea cancelar el crédito mediante cruce de cuentas (recursos pignorados en el Fondo de Pensiones Voluntarias)

- » **Paso 1:** Entregar solicitud escrita al auxiliar de cartera de la oficina donde tiene radicado el producto, identificando el número de la obligación a cancelar, su cuenta de pensiones voluntarias pignorada como garantía de la obligación, nombre y cédula.

El Banco realizará el trámite correspondiente y una vez el fondo de pensiones emita el pago de la obligación, éste informará al cliente la aplicación del mismo.

Para los casos en que la obligación no sea cancelada en su totalidad con los recursos girados por el Fondo de Pensiones, el gerente de la oficina le comunicará el saldo pendiente, que usted deberá cancelar.

- » **Paso 2 (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.



Proceso para la cancelación del producto Libranza

Opción 1

Si usted desea cancelar el saldo del crédito con recursos propios, debe:

» **Paso 1:** Consultar el valor total a pagar del crédito en una oficina del Banco de Occidente con un auxiliar de servicios, o confirmarlo por medio del ejecutivo asignado a la empresa.

» **Paso 2:** Realizar el pago del saldo total del crédito en caja (1) con el formato FTP-COL-033, seleccionando en tipo de operación, la opción "pago cuota" El pago lo puede hacer con efectivo, cheque local o cargo con nota débito.

(1)El mismo día en que fue solicitado el saldo de la obligación.

(2)Posterior al pago del saldo, el Banco procederá a reportar a la empresa la eliminación del descuento de su nómina de acuerdo a la operatividad del convenio.

» **Paso 3 (Opcional):** Usted tiene la posibilidad de solicitar un paz y salvo de la obligación presentando una solicitud escrita en cualquier oficina del Banco. Una vez sea recibida, la oficina entregara el paz y salvo máximo en cinco (5) días hábiles

Opción 2

Si usted desea cancelar el crédito mediante cruce de cuentas (recursos pignorados en el Fondo de Pensiones Voluntarias)

» **Paso 1:** Entregar solicitud escrita al auxiliar regional de Libranza, identificando el número de la obligación a cancelar, su cuenta de pensiones voluntarias pignorada como garantía de la obligación, nombre y cedula.

El Banco realizara el trámite correspondiente y una vez el fondo de Pensiones emita el pago de la obligación, este informara al cliente la aplicación del mismo.

Para los Casos en los que la obligación no sea cancelada en su totalidad con los recursos girados por el Fondo de Pensiones, el Ejecutivo/Auxiliar le comunicara el saldo pendiente, que usted deberá cancelar.

» **Paso 2 (Opcional):** Usted puede pedir un paz y salvo de la obligación presentando una solicitud escrita en la oficina donde tenía radicado su crédito. Una vez sea recibida, la oficina entregara el paz y salvo máximo en cinco (5) días hábiles.

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.



Proceso para solicitar la despignoración de su cuenta De Pensiones Voluntarias:

Una vez su obligación se encuentre cancelada, debe dirigirse a la oficina donde tenía radicado su crédito y solicitar mediante comunicación escrita el levantamiento de la pignoración actual a su cuenta de Pensiones Voluntarias.

El Banco realizará el trámite correspondiente ante el Fondo de Pensiones Voluntarias. Posteriormente, usted deberá confirmar directamente con su consultor del fondo de pensiones la liberación de su cuenta.

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 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 click en [salir](#).



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.
- 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.
- Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes a este producto.

Líneas de Contacto:

- Información sobre productos y servicios y trámite de requerimientos: Línea de Atención Personalizada 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: Carrera 7 No. 71 - 52, Torre A Piso 1, Tel. 7462060, Ext. 15318 y 15311, Fax: 3121024, Correo Electrónico: defensoriacliente@bancooccidente.com.co



Ley Habeas Data:



Derechos de la Entidad Acreedora:

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

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.

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.

•Características•Beneficios•Tasas y Tarifas • Procedimiento para bloqueo y cancelación de este producto • Canales Electrónicos • Recomendaciones de seguridad • Requisitos Fondo de Pensiones Voluntarias • Derechos y Buenas Prácticas de los Consumidores Financieros • Derechos • Defensor del Consumidor Financiero • Ley de Habeas Data

FTO-COL-533

Mod. Septiembre 2021