



PAQUETE DE SERVICIOS BASICOS

*Respaldo para todas
tus necesidades*

Queremos darle la bienvenida como cliente del Banco de Occidente, e invitarle a disfrutar los beneficios de su nueva Paquete de Servicios Básicos.

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

ESTE PAQUETE ESTÁ COMPUESTO POR:

- Cuenta de Ahorros Occidía le ofrece intereses diarios capitalizables.
- Tarjeta Débito Activa.
- Gratis 6 retiros mensuales realizados con su Tarjeta Débito Activa únicamente en Cajeros Automáticos de la red de la Red Aval (Banco de Occidente y del Grupo Aval²).
- Gratis 2 consultas de saldo al mes únicamente en Cajeros Automáticos de la red Aval (Banco de Occidente y del Grupo Aval²).
- Gratis 2 retiros en oficinas del Banco de Occidente por Pin Pad.
- Gratis 2 retiros únicamente por corresponsales bancarios del Banco de Occidente
- Gratis 2 Transferencias entre cuentas del Banco de Occidente realizadas a través de nuestros Canales Electrónicos: Página de Internet: www.bancodeoccidente.com.co, Banca Móvil y Audio Línea de Occidente – A.L.O.

El Paquete de Servicios Básicos genera una cuota de manejo mes anticipado que se cargará automáticamente a la cuenta de ahorros. El valor se ajusta en los primeros meses de cada año, los cuales son publicados en el tarifario a través del portal del Banco www.bancodeoccidente.com.co

En caso que el cliente realice operaciones por encima de las incluidas en este paquete se le cobraran de forma adicional al costo del paquete. Los costos de las operaciones adicionales al paquete básico lo podrá consultar en la pagina de internet www.bancodeoccidente.com.co, sección de tarifas .

1. Las tarifas son modificadas durante los primeros 3 meses de cada año.
2. Entidades del Grupo AVAL: Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Banco Av Villas y Banco Popular.
3. Las transferencias a otras entidades diferentes al Grupo AVAL tienen costo.

La Cuenta de Ahorros Occidía queda exenta del impuesto del Gravamen a los Movimientos Financieros – GMF siempre y cuando no se tenga inscrita una Cuenta de Ahorros en el sistema financiero y se haya solicitado al Banco de Occidente la marcación de la cuenta para acceder a este beneficio, se realizará la devolución de este impuesto por movimientos menores o iguales a 350 UVT que equivale para el año 2023 \$14.844.200 en el mes

CON LA CUENTA DE AHORROS OCCIDÍA USTED CUENTA CON:

CONSIGNACIONES Y DEPÓSITOS

- Permiten el acceso a sus saldos en cualquier momento.
- Las consignaciones pueden realizarse en cheque o en efectivo, en cualquiera de las oficinas del Banco o del Grupo Aval (Banco de Occidente, Banco Popular, Banco de Bogotá y Banco AvVillas) a nivel nacional.
- Se contabilizan inmediatamente o a más tardar el día hábil siguiente, si son realizadas en horario adicional.
- Puede recibir traslados de fondos de Cuentas Corrientes o de Ahorros propias, previa autorización expresa del cliente para cada traslado.

RETIROS

Puede disponer de los fondos a través de la utilización de:

- Talonario de Ahorros.
- Tarjeta Débito Activa.
- Canales Electrónicos: Audio Línea de Occidente A.L.O., Cajeros Automáticos de la Red Aval y PinPad.
- Retiros en cheque o en efectivo, en cualquiera de las oficinas del Banco o del Grupo Aval a nivel nacional.
- Traslados de fondos hacia Cuentas Corrientes o de Ahorros propias o de otras personas, previa autorización expresa del cliente para cada traslado.

PAGO DE INTERESES

- Diarios capitalizables sobre saldo mínimo establecido por el Banco.
- La tasa de interés diaria a reconocer, será ajustada de acuerdo a las condiciones del mercado y se comunicará mensualmente a través de circular y en prensa de circulación nacional.

GENERACIÓN EXTRACTO DE LA CUENTA

• Usted puede acceder a los movimientos de la cuenta a través del extracto que se genera mensual de acuerdo con la modalidad que haya escogido, físico o digital o bajarlo por la página transaccional www.bancodeoccidente.com.co.

PROCESOS DE BLOQUEO, INACTIVACIÓN, REACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN DE SU CUENTA DE AHORROS:

PROCESOS DE LA CUENTA

BLOQUEO	INACTIVACIÓN	REACTIVACIÓN	CANCELACIÓN
Se realiza en caso de Embargo por una entidad Oficial o no Oficial.	Se realiza automáticamente cuando la cuenta no presenta ningún tipo de movimiento en un periodo de seis meses.	Se realiza automáticamente por el Banco tras registrar operaciones presenciales en oficina sobre la cuenta.	Se realiza por solicitud del cliente. Para esto se requiere: 1) Entregar carta en Oficina dueña de la cuenta donde manifieste su deseo por saldar la cuenta. 2) Entregar los productos asociados (Talonarios / Tarjeta Débito Activa). Si por alguna razón no puede hacer entrega de los mismos, debe dejar constancia en la carta el motivo.

Para aquellos casos donde la cuenta presente un saldo a favor del cliente y desee cancelar su cuenta usted deberá:

- a) Girar un cupón de pago de su talonario por el saldo neto, previa validación con el Director de Servicio de la Oficina del valor a girar. Si usted no posee talonario, debe elaborar una carta solicitando el cargo a su cuenta para que sea girado un cheque de gerencia a su favor por el valor neto (saldo menos el impuesto del 4 x 1.000). El cheque de gerencia no tendrá costo.
- b) Si usted a pesar de tener cupones de su talonario disponibles, solicita que se gire cheque de gerencia a su favor o que se efectúe traslado de su saldo a otra cuenta, debe incluir esta solicitud en la carta de cancelación.

Para este proceso, se realizará cobro de la tarifa correspondiente al cheque de gerencia o en su defecto el costo de la transferencia y del 4 x 1.000, excepto para transferencias a sus propias cuentas. Esta opción aplica sólo si el cliente posee saldo disponible, de lo contrario debe girar un cupón de su talonario de ahorros.

SEGURO DE DEPÓSITO FOGAFÍN



¿CUÁL ES EL OBJETO DEL SEGURO DE DEPÓSITOS?

El seguro de depósitos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN, es un mecanismo que, ante la liquidación de cualquier institución financiera debidamente inscrita en Fogafín, garantiza a los depositantes la recuperación total o por lo menos parcial de su dinero.

Los depositantes o ahorradores de las instituciones financieras inscritas en Fogafín, son beneficiarios del seguro de depósitos con el simple hecho de adquirir el producto amparado, por lo tanto, están protegidos de manera automática y gratuita.

¿CUÁL ES EL VALOR MÁXIMO ASEGURADO CUBIERTO POR EL SEGURO DE DEPÓSITOS?

El valor máximo asegurado por concepto de Seguro de Depósitos es de \$50.000.000 por depositante.

¿CUÁLES SON LOS PRODUCTOS AMPARADOS POR EL SEGURO DE DEPÓSITOS?

- Cuentas corrientes
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de ahorro especial
- Certificados de Depósito a Término (CDT)
- Bonos hipotecarios
- Depósitos electrónicos
- Cesantías administradas por el Fondo Nacional del Ahorro
- Depósitos simples
- Depósitos especiales
- Servicios bancarios de recaudo

¿CUÁLES SON LOS DEPÓSITOS QUE NO SE ENCUENTRAN PROTEGIDOS POR EL SEGURO DE DEPÓSITOS FOGAFIN?

- Bonos obligatoriamente convertibles en acciones (BOCEAS)
- Bonos opcionalmente convertibles en acciones (BOCAS)
- Productos fiduciarios
- Seguros
- Productos ofrecidos por las sociedades comisionistas de bolsa
- Cualquier producto adquirido en una entidad no inscrita en el Seguro de Depósitos

Para mayor información consulta la página web www.fogafin.gov.co.

¿Sabes cuáles son tus Topes?

En el momento en que se apertura el **Paquete de Servicios Básicos** los topes por defecto que les ofrece el Banco de Occidente le permitirán realizar operaciones sin ningún inconveniente en los **canales transaccionales**. Lo anterior aplica si aceptas los Topes por Defecto al momento de tu vinculación.

Transacciones que puedes realizar con Topes:



Pagos de servicios públicos, privados, impuestos, PSE.



Transferencias a cuentas de terceros Banco de Occidente.



*Transferencias a cuentas de entidades Grupo AVAL y otras (ACH)

*Las transferencias a otras entidades diferentes al grupo AVAL tienen costo para el cliente

Nota: Recuerda que la cantidad de Transacciones y los montos pueden ser consultados o modificados en cualquiera de nuestras oficinas a Nivel Nacional o a través del Portal Transaccional – Opción Topes.

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web www.bancodeoccidente.com.co

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, tarjeta de crédito o tarjeta 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 (desde su 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 clic en salir.

AL UTILIZAR CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA RED AVAL Y PIN PAD:

- Cuando observe la presencia de personas extrañas, suspenda la transacción.
- Antes de introducir la tarjeta en el cajero, verifique que no exista ningún elemento extraño dentro del lector que interfiera su operación.

- Personalice su clave por una de fácil recordación para usted, evite escribirla en papel.
- No permita que su clave sea observada por personas extrañas al momento de digitarla.
- Si utiliza su Tarjeta en Cajeros Automáticos identificados con "Tecnología Chip", deberá mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción.

AL REALIZAR COMPRAS EN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

- Si su tarjeta es pasada más de una vez por el datáfono, exija la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- Antes de retirarse, verifique la devolución de su tarjeta y de su documento de identidad.
- 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.

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 las 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:

- En caso de pérdida o robo del título, informe de inmediato al Banco.
- Comunique al Banco cualquier cambio de dirección o teléfono.
- Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias que le suministren de estos documentos.
- Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- Instaurar, en caso de EXTRAVÍO o hurto de la tarjeta, la respectiva denuncia e informar inmediatamente al Banco a la Línea Nacional 01 800 05 14652, en Bogotá 390 20 58.

Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.

Y 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 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:

Carrera 7 No. 71 - 52, Torre A Piso 1, Tel. 7462060, ext. 15318 y 15311, Fax. 3121024.

correo electrónico:

defensoriacliente@bancodeoccidente.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 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. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a cualquier Oficina o Credicentro, usar las 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 y a la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO DE OCCIDENTE