



Al utilizar su Tarjeta en establecimientos:

- > Si su Tarjeta es pasada más de una vez por el datáfono, exija la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- > No pierda de vista la Tarjeta en el momento de llevar a cabo una transacción. Exija que la transacción en el datáfono se haga en presencia suya.
- > Revise siempre que la Tarjeta devuelta sea la suya.
- > Como medida de seguridad adicional, revise con frecuencia si su Tarjeta se encuentra en su poder, de lo contrario bloquéela 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.



Beneficios:

- > Tres (3) formas de pago de su Tarjeta Credencial: Pago Total, Pago a Plazos y **Pago Mínimo Alterno***. Programas Especiales como reconocimiento a su fidelidad.
- > **Seguros** con cobertura del 100% para utilizaciones fraudulentas y cubrimiento de la deuda en el momento del fallecimiento del titular.*
- > **Posibilidad de consultar** su estado de cuenta y tarifas a través de las Líneas de Servicio al Cliente de Banco de Occidente, Internet o Banca Móvil, sin ningún costo.
- > **Comodidad** al poder realizar los pagos de su 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 Electrónicos o con programación previa de pagos mensuales.
- > **Pagos adicionales** a la obligación de su Tarjeta de Crédito Credencial sin que esto le genere algún tipo de sanción. El excedente se aplicará inicialmente a los Avances en Efectivo (del más antiguo al más reciente) y posteriormente a 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 o Banca Móvil
- > Posibilidad de suscribirse a la **Revista Credencial**, una alternativa de lectura con información periodística, informativa y cultural.

PROGRAMA DE LEALTAD CREDENCIAL



Gane reconocimiento:

Anualmente, expedimos a nuestros mejores Tarjetahabientes el Certificado de Excelencia por buen manejo de su crédito. Este certificado ya es reconocido en el mercado como su mejor referencia comercial.

Costos:

- > Cobro de cuota de manejo Trimestre Anticipado (T.A.) siempre y cuando el Producto Tarjeta de Crédito esté vigente y haya sido entregado al cliente por parte del Banco, independiente a su utilización.
- > Si usted posee las Tarjetas Credencial Mastercard y Credencial Visa, cuenta con exoneración de la cuota de manejo de forma permanente en una de sus 2 tarjetas, siempre y cuando las mantenga vigentes. 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 la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- > Además, en nuestros Canales Electrónicos usted puede consultar previamente a su realización la tarifa de las transacciones que tienen costo.
- > Recuerde que las compras que usted realice a una (1) cuota no generan cobro de intereses, siempre y cuando haya realizado el pago total del saldo de la Obligación, dentro de la fecha límite de pago, de los dos (2) últimos meses.

Para consultar las tarifas vigentes ingrese a nuestra Página Web www.bancodeoccidente.com.co/Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas

Líneas de Servicio al Cliente Banco de Occidente:

A Nivel Nacional: 01 8000 51 4652
Bogota: 390 20 58
Cali: 485 11 13
Medellín: 605 20 20
Barranquilla: 386 97 72

> Para reportar robo, extravió o bloqueo de la Tarjeta de Crédito Credencial comuníquese a nuestra **Línea de Servicio al Cliente** o a través de nuestra **App Banca Móvil**.

Pago Mínimo Alternativo:

> Una tercera opción de pago de su Tarjeta Credencial que puede utilizar cuando la necesite* Así, obtiene flexibilidad al pagar su Tarjeta, mejorando su disponibilidad de efectivo.

* *Aplican condiciones mayor información [www.bancodeoccidente.com.co/ Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoja el portafolio y Tipo de Tarjeta / Beneficios y Características](http://www.bancodeoccidente.com.co/Para_personas/Tarjeta_de_Crédito_Credencial/Escoja_el_portafolio_y_Tipo_de_Tarjeta/Beneficios_y_Características).*

Disfrute su Tarjeta Credencial en Colombia y el Exterior:

- > Antes de viajar, recuerde verificar el cupo asignado a su Tarjeta de Crédito. Si desea solicitar un Aumento de Cupo comuníquese con la Línea de Servicio al Cliente.
- > Cuenta con un cupo global en pesos que puede ser utilizado para sus consumos en Colombia y/o en el Exterior.
- > En Colombia diferido de 1 a 36 meses para compras en Establecimientos de Comercio.
- > En el Exterior sus compras y Avances se diferencian automáticamente a 24 meses.
- > Diferido automático para Avances en Efectivo a 36 meses.



Servicio de Asistencias:

1. AXA ASSISTANCE:

Cubre al Tarjetahabiente si reside permanentemente en Colombia, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, aunque no viajen juntos.

Cobertura nacional*:

- › Gastos Médicos por accidente o enfermedad hasta por USD \$2.000.
- › Medicamentos hasta por USD \$100.
- › Demora de equipaje hasta por \$150 USD y pérdida por USD \$600.
- › Remolque de Vehículo hasta por USD \$500.

** Cubre los primeros 100 días del viaje. No tiene deducible. Aplican condiciones.*

Cobertura internacional*:

- › Gastos médicos y hospitalarios en países NO Schengen para el titular y beneficiarios por USD \$40.000; en Países Shengen para el titular y beneficiarios hasta por EUR 35.000.
- › Gastos farmacéuticos hasta por USD \$2.500.
- › Demora de equipaje hasta por USD \$200 y pérdida por USD \$1.600.
- › Gastos de Hotel por convalecencia hasta por USD \$1.400.
- › Adelantos de fondos hasta por USD \$10.000.

**Cubre los primeros 100 días del viaje. No tiene deducible. Aplican condiciones.*

Líneas de Asistencia AXA ASISTENCIA COLOMBIA:

Usted contará con las siguientes Líneas Telefónicas para Tarjetahabientes Credencial:

Líneas de Asistencia AXA ASISTENCIA COLOMBIA:

Usted contará con las siguientes Líneas Telefónicas para Tarjetahabientes Credencial:



Línea Nacional: 01 8000 91 9091
Línea Internacional: 1 866 357 65 76
Europa: 34 911 237 726
Bogotá: 644 61 52

Para solicitud de certificaciones de visado:
certificacion.viaje@axa-assistance.com.co

Para obtener información detallada sobre asistencias, coberturas, condiciones, clausulado y seguros de su Credencial, visite nuestra Página Web www.bancodeoccidente.com.co/ Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Asistencias.



Procedimiento a seguir en caso de una emergencia:

- > Si se presenta una emergencia básica debe comunicarse antes de iniciar cualquier trámite de autogestión a las líneas de AXA Asistencia Colombia, donde le coordinarán la prestación del servicio de asistencia a través de la red médica Internacional o Nacional de AXA.
- > Si tiene una emergencia compleja, debe dirigirse al centro hospitalario más cercano y comunicarse a las líneas de AXA Asistencia antes de 72 horas, brindar toda la información del suceso y del lugar donde se encuentre, posteriormente enviar la documentación requerida de acuerdo al evento, para tramitar el reintegro de su Tarjeta de Crédito Credencial de los pagos efectuados.
- > En caso de pérdida de equipaje, debe dar reporte a la central, antes de las 12 horas de haber notado la ausencia o irregularidad con el equipaje.

Seguros:

Canales Electrónicos:

Coberturas

- > **Vida Grupo 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)



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. Estos últimos serán reportados previa comunicación del Banco de Occidente a su 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 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 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 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 la línea de servicio al cliente: **01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Medellín 605 20 20, Cali 485 11 13 y en Barranquilla 386 97 72** o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de **BANCO DE OCCIDENTE**.