

CREDENCIAL VISA GOLD

Guía de uso

A continuación encontrará la siguiente información



Buenas prácticas



Costos



Derechos



Líneas de atención



Recomendaciones de seguridad



Disfrute su tarjeta credencial



Al recibir su tarjeta



Servicio de Asistencias



Al utilizar su tarjeta



Procedimiento a seguir en caso de una emergencia



Beneficios especiales



Accesos fácil



Con su credencial usted gana



Ley habeas data

CREDECENCIAL

VISA ORO

Guía de uso



Buenas prácticas de los consumidores financieros:

- > Utilizar el cupo asignado por el Banco tanto en moneda local como extranjera.
- > Mantener la custodia y dar buen uso de la tarjeta y la clave con el mayor cuidado según las recomendaciones de uso y seguridad.
- > Identificarse plenamente y firmar el comprobante de venta en el momento de hacer uso de la tarjeta en un Establecimiento de Comercio.
- > Utilizar la Tarjeta de Crédito de manera personal e intransferible. No se debe ceder a ningún tercero ni hacerse sustituir por terceros.
- > Comunicar oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al Banco.
- > Mantener el estado de su crédito al día. Al no recibir oportunamente su estado de cuenta, debe solicitar información sobre su pago mínimo en cualquier oficina del Banco, Canales Electrónicos o Línea de Servicio al Cliente y realizar el pago correspondiente.
- > Verificar regularmente los saldos de sus tarjetas. Si encuentra alguna novedad, comuníquese con el Banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- > Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar la copia que le suministren de éste.
- > En caso de EXTRAVÍO o hurto de su Tarjeta de Crédito, informar inmediatamente al Banco a la Línea de Servicio al cliente a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
- > Y demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



Derechos:

- > 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 su 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 le asigne.
- > Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- > Utilizar los Canales Electrónicos ofrecidos por el Banco.
- > Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes al producto.



Recomendaciones de seguridad

Antes de utilizar su tarjeta credencial...

- > Para que todas las transacciones de Avance en Efectivo y/o Consulta de saldos sean exitosas, personalice su clave en los Cajeros Red Aval a nivel nacional o a través de las Líneas de Servicio al Cliente de Banco de Occidente. Una vez reciba la Tarjeta de Crédito y antes de realizar la primera transacción cámbiela 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 a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
- > Oficinas 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 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72.
- > Oficinas Banco de Occidente con tu Tarjeta de Crédito física a través de Pin Pad.
- > Tenga en cuenta su cupo disponible. Consulte el saldo a través de nuestros Canales Electrónicos u Oficinas a nivel nacional.
- > Si la Tarjeta presenta bloqueo por mora, absténgase de utilizarla hasta tanto realice el pago de ésta. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- > Tenga en cuenta que al presentarse mora en una de las obligaciones que el Cliente posea con el Banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos los productos que tenga en el Banco. Cuando el Banco confirme que su(s) obligación(es) se encuentre(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.



Al recibir su tarjeta...

- > Firme su Tarjeta al respaldo del plástico.
- > Recuerde que su clave será enviada a través de mensaje de texto. Una vez la reciba y antes de realizar la primera transacción cámbiela por una de fácil recordación



Al utilizar su tarjeta en cajeros automáticos...

- > Antes de introducir la Tarjeta, verifique que no se encuentre un elemento extraño en la ranura. Si esto sucede, no adelante la operación e informe al Banco de inmediato.
- > Si su Tarjeta es retenida en un cajero, reporte inmediatamente esta situación para efectuar el bloqueo en forma oportuna.
- > Cuando observe la presencia de personas sospechosas, posponga su transacción o realícela en otro cajero.
- > No acepte ayuda de personas extrañas cuando esté utilizando el cajero.
- > No permitan que observen su clave en el 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 utilizar su tarjeta en establecimientos...

- > Si su Tarjeta es pasada más de una vez por el datafono, 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 datafono 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 datafono. 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 Alternativo**.*
 - > **Programas Especiales** como reconocimiento a su fidelidad.
 - > **Seguro** que 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).
 - > **Servicio de asistencias** durante sus viajes nacionales e internacionales.*
 - > **Amplia cobertura** para la realización de sus transacciones, en Establecimientos de Comercio y Cajeros Automáticos, a nivel nacional y en el exterior.
 - > **Posibilidad de consultar** su estado de cuenta y tarifas a través de la 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 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 las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente o Banca Móvil
 - > Posibilidad de suscribirse a la **Revista Credencial**, la mejor alternativa de lectura con información periodística, informativa y cultural.
 - > Disponibilidad de utilizar el 100% del cupo en avances en efectivo.
- * *Aplican condiciones.*

Además, cuenta con la Tecnología CHIP:



Las Tarjetas de Crédito Credencial del Banco de Occidente cuentan con un Dispositivo Chip, una avanzada Tecnología que le ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar sus transacciones nacionales e internacionales.

¡CON SU CREDENCIAL USTED GANA!



Gane puntos por sus compras...

Con el Programa de Lealtad tuplús gane PUNTOS por sus compras.*



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.

**Para conocer las condiciones de redención del Programa de Puntos Tuplús, lo invitamos a ingresar a la Página Web www.tuplus.com.co*



Costos

- > Cobro de cuota de manejo Mensual Anticipado (M.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 atención

Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente

A nivel nacional: 01 8000 51 4652
Bogotá 390 20 58
Cali 485 11 13
Medellín 605 20 20
Barranquilla 386 97 72

Línea de servicio al cliente:

Para información de productos, servicios y trámite de requerimientos comuníquese:
Líneas de Servicio al Cliente: 01 8000 51 4652, Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 y 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 alterno:

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 / Escoge 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 difieren 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 USD \$150 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:



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.

Seguro Vida Deudor

Coberturas:

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)

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 alteraciones funcionales, que de por vida y como consecuencias de las mismas y luego de la 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.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad, se considerará también como tal los siguientes eventos:

- a) La amputación total de dos o más miembros (brazos, piernas, manos o pies).
- b) La pérdida total e irreparable 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 irreparable 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, 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 I.T.P.
- > 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, nombre del tarjetahabiente.

Póliza endosada

Si usted no desea adquirir el Seguro Vida Deudor ofrecido por el Banco de Occidente, le 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 para 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.
Edad y permanencia:	Sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
Amparos mínimos exigidos:	<ul style="list-style-type: none">> 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.

<p>Cláusula de renovación automática:</p>	<p>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.</p>
<p>Cláusula de revocación /cancelación:</p>	<p>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.</p>
<p>Cláusula de modificación:</p>	<p>Debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.</p>
<p>Recibo y/o convenio de pago:</p>	<p>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.</p>

Tarifas:

El valor del seguro se cobra de manera conjunta con la Cuota de Manejo, Mensual Anticipado. La tarifa puede ser consulta en nuestra Página Web: www.bancodeoccidente.com.co/ Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas



Acceso fácil – 24 horas

Con su Tarjeta Credencial usted cuenta con atención inmediata a través de nuestros Canales Electrónicos:

- > Página de Internet: www.bancodeoccidente.com.co
- > Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente:
 - » Bogotá 390 20 58
 - » Cali 485 11 13
 - » Medellín 605 20 20
 - » Barranquilla 386 97 72
 - » A Nivel Nacional 01 8000 51 4652
- > Banca Móvil: Consultas, pagos y transferencias a través de su celular.
- > Cajeros Automáticos Red Aval, con más de 3.700 puntos en todo el país.
- > Pin Pad en oficinas, ubicado en oficinas del Banco y entidades del Grupo Aval, en la fila de titulares y fila rápida.
- > Datafonos para la realización de compras o consumos en Establecimientos de Comercio.

Si requiere inactivar, cancelar o reactivar su Tarjeta Credencial, comuníquese con la Línea de Servicio a Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72. donde le brindarán información sobre el procedimiento a seguir.

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: 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



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 clientea Nivel Nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20 o en Barranquilla 386 97 72. o al correo electrónico: **datospersonales@bancodeoccidente.com.co** y a la Defensoría del Consumidor Financiero de **BANCO DE OCCIDENTE**.