



## CARTERA ORDINARIA

*Respaldo para todas  
tus necesidades*

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

El Banco de Occidente pone a su disposición la Cartera Ordinaria, una atractiva línea para que financie sus necesidades de:

- Capital de trabajo.
- Inversión de capital.
- Compra de activos fijos.
- Consumo.

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

## LA CARTERA ORDINARIA TIENE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Puede solicitarlo por un monto mínimo de **\$2.000.000**.
- Plazo: 30, 60, 90, 180 o 360 días calendario, prorrogables por periodos iguales hasta 7 años, previo abono reglamentario, dependiendo del monto solicitado.
- Los plazos de 6 y 7\* años puede solicitarlos por un monto mínimo de \$20.000.000.

\*El plazo de 7 años requiere garantía real.

- Cuota variable: Abonos fijos a capital con abonos de intereses sobre saldo.
- Modalidad de cuotas días calendario, por lo tanto, el producto no tiene fecha de corte.
- Tasa de interés variable, indexada a la IBR.
- La periodicidad de pago de la cuota puede ser mensual, bimestral, trimestral o semestral (dependerá del estudio de crédito y aprobación por parte del Banco de Occidente).
- En caso de quedar en mora, los intereses se calculan sobre el saldo de deuda.
- Se exigirá Codeudor y/o Garantía dependiendo de la capacidad de endeudamiento del cliente.
- Tiene la opción de cancelar anticipadamente sin penalización.
- Tiene una vigencia de 90 días después de la fecha de aprobación para realizar el desembolso.
- Si usted presenta mora en su obligación mayor o igual a 5 días automáticamente se bloquearán todos los cupos que posea en el banco, y los desembolsos de nuevas operaciones de crédito aprobadas quedarán restringidas. Cuando el banco confirme que su(s) obligación(es) se encuentra(n) al día, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente o a más tardar en las 48 horas hábiles siguientes.

\*Sujeto a evaluación del Área de Crédito.

## RECOMENDACIONES DE USO

Se recomienda que realice el pago de la cuota de su crédito el día exacto que indica el extracto.

» Pagos después de la fecha registrada en el extracto del crédito

En caso de quedar en mora, los intereses se calculan sobre el saldo de deuda total por los días que sobrepasen dicha fecha.

» Pagos anticipados a la fecha registrada en el extracto del crédito

Si usted realiza el pago de su cuota mensual máximo 15 días antes de su fecha

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

límite de pago, el Banco realizará reliquidación de los intereses hasta la fecha de pago y el valor restante es abonado al saldo de capital y su cuota quedará al día.

Para la siguiente cuota, el banco le facturará los días de intereses no cobrados del período anterior y los correspondientes del periodo a facturar sobre el nuevo saldo a capital. Si usted realiza el pago de su cuota mensual con más de 15 días de anticipación a la fecha de pago, el valor pagado se abonará al saldo de capital, no a la próxima cuota.

### » Fecha de pago en días festivos

Se realiza el pago el siguiente día hábil sin el cobro de interés de mora. No obstante, en caso de no pagar al siguiente día hábil, el sistema cobrará interés de mora de los días calendario.

## Seguro de Vida Deudores:

El Banco de Occidente le ofrece la posibilidad de incluirlo dentro de la póliza colectiva de seguros de vida, la cual es una seguridad adicional respecto de su crédito. Para ello, deberá tener en cuenta la siguiente información:

### Coberturas:

- » Muerte por cualquier causa.
- » Incapacidad total y permanente (ITP)/Desmembración
- » Homicidio (desde el primer día de vigencia del seguro)
- » El suicidio y sus consecuencias de intento (desde el primer día de vigencia del seguro)
- » SIDA (Muerte o ITP diagnosticada dentro de la vigencia)
- » Terrorismo, Embriaguez, Atraco (desde el inicio de la vigencia)
- » Desaparición muerte presunta (de acuerdo con lo establecido en la ley colombiana)

## Tarifas:

El cobro se realiza mensualmente en forma automática durante la vigencia de la obligación. El valor del seguro de vida para la Libranza Normal se establece en 4 rangos de edad:

- De 18 a 40 años es de \$391 mensual por cada millón adeudado
- De 41 a 69 años es de \$708 mensual por cada millón adeudado
- De 70 a 79 años es de \$2.191 mensual por cada millón adeudado
- Mayor o igual a 80 años es de \$5.016 por cada millón adeudado

Y para la Libranza Especial igualmente con las siguientes tarifas:

- De 18 a 40 años es de \$391 mensual por cada millón adeudado
- De 41 a 69 años es de \$843 mensual por cada millón adeudado
- De 70 a 79 años es de \$2.191 mensual por cada millón adeudado
- Mayor o igual a 80 años es de \$5.016 mensual por cada millón adeudado

## Edad de Ingreso y Permanencia:

Para el amparo básico de vida (Muerte), la edad mínima de ingreso a la póliza es de dieciocho (18) años, no existe límite de edad para el ingreso y la permanencia es ilimitada (termina cuando se materialice el riesgo, cancelen la póliza, o cuando se cancele el crédito, lo que ocurra primero).

Para el amparo de Incapacidad Total y Permanente, la edad mínima de ingreso a la póliza es de dieciocho (18) años, no existe límite de edad para el ingreso, la permanencia en este amparo se mantendrá ilimitada.

## Condiciones de Asegurabilidad:

Se debe diligenciar el formato de Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo según las siguientes condiciones:

Rangos	Formato de Asegurabilidad	Antecedentes médicos
Hasta \$150 millones < 71 años	NO APLICA	NO APLICA
Mayores a \$150 millones y hasta \$2.510 millones < 71 años	SI APLICA	NO APLICA
Mayores a \$150 millones > 71 Años	SI APLICA	NO APLICA
Mayores a \$2.510 millones y hasta \$5.000 millones < 71 años	SI APLICA	SI APLICA

**Nota:** Para los clientes mayores a 71 años para cualquier monto deberán diligenciar formato de asegurabilidad y enviar el mismo a la aseguradora para su aprobación

## **Automaticidad sin Condiciones sin firma de declaración de asegurabilidad para clientes menores a 71 años.**

Para los deudores mayores desde 18 años a 71 años con 364 días que contraigan créditos con un valor asegurado menor o igual a \$150'000.000 en una o varias obligaciones.

La Compañía asumirá indemnizaciones en el amparo básico de fallecimiento por cualquier causa y el amparo de Incapacidad Total y Permanente si éste es ocasionado por enfermedades preexistentes, aunque hayan sido diagnosticadas con anterioridad al momento en que se inicie la cobertura de cada riesgo, entendiéndose por tal, la fecha de desembolso de cada crédito del asegurado.

### **Se firma formato de asegurabilidad:**

Todo cliente mayor a 71 años sin importar el monto a desembolsar debe firmar formato de asegurabilidad y enviarlo a la aseguradora y seguir los mismos requisitos que se expresa en ítem inferior.

Para los deudores mayores a 71 años que contraigan deudas en uno o varios créditos hasta un tope de \$150.000.000 Se concede amparo automático cubriendo Reticencias y Preexistencias tanto para el Amparo de Vida como para el Amparo de Incapacidad Total y Permanente.

### **Automaticidad con Condiciones:**

**Para créditos con un valor asegurado desde \$150.000.001 y hasta \$2.510.000.000:** Se concede amparo automático para deudores que contraigan obligaciones entre \$150.000.001 y \$2.510.000.000, en una o varias obligaciones, y edad hasta 71 años más 364 días, con la sola firma del formato de Declaración de asegurabilidad, siempre y cuando manifiesten buen estado de salud y/o no indiquen padecer alguna de las enfermedades propuestas la declaración asegurabilidad.

En los casos en que la declaración de asegurabilidad el solicitante manifieste padecer o haber padecido alguna enfermedad o manifieste que toma algún tipo de medicamento, el amparo lo aprobará la Compañía de seguros, previa la presentación de los siguientes requisitos: Solicitud Individual de Seguro de Vida Grupo Deudor y Exámenes de asegurabilidad. (Los costos de estos exámenes correrán por cuenta de la Compañía de Seguros. Los clientes que en la Solicitud del Seguro / Declaración de asegurabilidad, declaren padecer alguna de las siguientes patologías, no requerirán exámenes, ni se realizará exclusiones:

- » Bronquitis
- » Operación de cataratas
- » Enfermedad diarreica aguda (Gastroenteritis virales o bacterianas)

- » Antecedente de Apendicetomía o Colectistectomía
- » Rinitis, Sinusitis
- » Miopía, Presbicia, hipermetropía
- » Cistitis
- » Gripe, faringitis, otitis, amigdalitis
- » Hipotiroidismo.

**Nota: En caso de presentar inconvenientes de salud, debe informarla en el formato de Asegurabilidad.**

## **Póliza Endosada del Seguro de Vida:**

Si usted no desea adquirir la póliza de vida con el Banco de Occidente, le recordamos que debe presentar el endoso de la póliza una vez se haya realizado el desembolso, el cual lo deberá realizar a través de los siguientes canales:

Te explicamos cómo puedes realizar este trámite:

1. A través de nuestra página Web: Visita <https://contactenos.bancodeoccidente.com.co>.
2. Desde la página principal del Banco: Dirígete a <https://bancodeoccidente.com.co> y selecciona la opción 'Contáctanos', luego accede a 'Formulario Digital PQRS', luego diligenciar los datos y seleccionar el producto "Endoso Seguros Y pólizas", a continuación seleccionar tipo de producto y aquí encontrarás los detalles sobre los documentos necesarios para completar la radicación, según tu línea de producto. Adjuntar los soportes requeridos. También la puede radicar en cualquiera de nuestras oficinas o Credicentros.

Recuerda que los documentos de respaldo deben estar en formato PDF, JPNG y/o JPG.

En caso de presentar un siniestro, se debe reportar en las siguientes líneas:

Mapfre #624, celular 317 3631966, oficinas a nivel nacional Mapfre, oficinas a nivel nacional Banco de Occidente y las líneas de atención del Banco de Occidente.

Adicionalmente, la póliza debe cumplir con los siguientes requisitos:

<b>ASEGURADO:</b>	El Asegurado debe ser la persona que figura como titular de la obligación
<b>BENEFICIARIO:</b>	El Beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE con NIT. 890.300.279-4.
<b>VIGENCIA:</b>	La vigencia de la póliza debe ser mínimo de un año.
<b>AMPAROS MÍNIMOS EXIGIDOS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muerte por cualquier causa.</li> <li>2. Incapacidad total y permanente.</li> <li>3. Homicidio (desde el primer día de vigencia del seguro)</li> <li>4. El suicidio y sus consecuencias de intento debe estar cubierto desde el primer día de vigencia de la póliza.</li> <li>5. SIDA (Muerte o ITP diagnosticada dentro de la vigencia)</li> <li>6. Terrorismo, Embriaguez, Atraco (Desde el inicio de la vigencia)</li> <li>7. Desaparición / Muerte presunta (de acuerdo a lo establecido en la ley Colombiana)</li> </ol>
<b>VALORES ASEGURADOS POR AMPARO:</b>	Los valores asegurados por amparo deben ser iguales al saldo insoluto de la deuda
<b>CLÁUSULA DE RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:</b>	Debe indicar que la póliza 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.
<b>CLÁUSULA DE REVOCACIÓN/CANCELACIÓN:</b>	Debe indicar que la póliza no será revocada por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente a la terminación de la cobertura.
<b>CLÁUSULA DE MODIFICACIÓN:</b>	Debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente
<b>PAGO DEL SEGURO:</b>	<p>Para el pago del seguro aplican las siguientes alternativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de pago mensual, trimestral, semestral o anualidad.</li> <li>• Certificado de la aseguradora que indique que actualmente se está realizando el pago (Mensual, trimestral, semestral o anual) con sello y firma.</li> <li>• Para fondos de empleados se acepta certificación de este, donde indique la forma de pago y recaudo de la póliza.</li> </ul>
<b>CERTIFICACIÓN DE PREEXISTENCIAS</b>	El cliente debe incluir un documento o certificación como anexo a la póliza donde conste que NO tiene preexistencias, y si las tiene, certifique están cubiertas.

De acuerdo con la política del Banco, es obligatorio contar con un seguro de vida vigente que ampare la obligación adquirida, por lo tanto, si usted decide presentar un endoso de otra aseguradora debe garantizar su renovación anual, de lo contrario será incluido en la póliza colectiva del Banco cargándose el costo mensual del seguro a la cuota del crédito, sin que haya lugar a devolución retroactiva.

En caso de presentarse lugar a reintegros del valor de la prima del seguro, dichos valores serán abonados al valor de capital de su obligación, salvo que usted manifieste dentro de los 45 días contados desde que tuvo conocimiento del reintegro, que desea que se abone a otro concepto distinto o se le reintegre, caso en el cual deberá escalar su solicitud a través de nuestras líneas de servicio al cliente: Bogotá – 6013902058 / Cali – 6024851113 / Medellín – 6024851113 / Barranquilla – 6024851113 / A nivel nacional – 6024851113 / EE.UU – 018004538044 / WhatsApp: 3186714836.





## PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE LA CARTERA ORDINARIA:



»Paso 1: Consultar el valor total a pagar del crédito a través de los Canales Electrónicos: Internet: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co), Cajeros Automáticos de la Red Aval y Audio Línea A.L.O. o en una oficina del Banco con un Asesor de servicios.

»Paso 2: Realizar el pago del saldo total del crédito a través de:

»Dirigirse a una Oficina del Banco de Occidente y diligenciar el formato FTP-SER-019 “Formato de Transacciones en Caja” (seleccionando en Tipo de Pago la opción “Cuotas”) ya sea con efectivo o con cheque local.

»Paso 3 (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 searecibida, la oficina entregará 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.

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://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, 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](http://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.

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

### **AL UTILIZAR CAJEROS AUTOMÁTICOS Y PIN PAD:**

- Antes de introducir su 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 utiliza su Tarjeta en Cajeros Automáticos identificados con “Tecnología Chip”, deberá mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción
- Cuando observe la presencia de personas extrañas, suspenda la transacción o realícela en otro cajero.
- No acepte ayuda de personas extrañas cuando esté utilizando el cajero.
- No permita que su clave sea observada por personas extrañas al momento de digitarla.
- no revele su clave. usted debe cubrir el teclado mientras digita el número y no lo haga en presencia de terceros o extraños

### **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:**

- 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.
- Cuando exista un error 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 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

## LÍNEAS DE CONTACTO:

- Información sobre productos y servicios y trámite de requerimientos:

Líneas de Servicio al Cliente: 01 800 05 14652, 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: Cra. 7 No. 71 - 52, Torre A Piso 1, Tel. 601746 2060, ext. 15318, Celular: 315 5704405 correo electrónico: [defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co](mailto: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.

Si usted desea conocer más información sobre los presentes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)

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 obligaciones 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](http://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](mailto:datospersonales@bancodeoccidente.com.co) y a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco de Occidente.

## **CANALES DE CONTACTO**

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2300 de 2023 de Protección a la Intimidad y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, el BANCO DE OCCIDENTE informa que podrá ser contactado y recibir información por todos los canales habilitados y autorizados por usted (llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y correspondencia física). Asimismo, podrá realizar cualquier modificación referente a esta autorización en cualquier momento a través de la página web del banco [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) en la sección Contáctanos.

Si usted desea conocer más información sobre los siguientes temas, le invitamos a ingresar a nuestra Página Web [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) en el módulo Banca Personal, sección Productos y Servicios:

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

FTO-COL-1904

Mod. Mar 2024