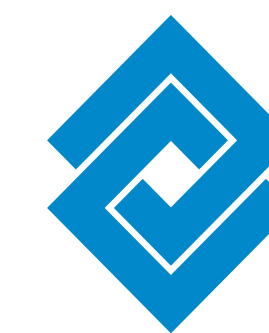


Nueva Tarjeta de Crédito *Credencial* Digital OcciFlex,

una que se guarda en tu
celular y no en tu billetera.

Guía de uso





A continuación, encontrarás la siguiente información:

01

Buenas prácticas

3 - 25

02

Derechos

5 - 25

03

Recomendaciones de seguridad

5 - 25

04

Beneficios especiales

7 - 25

05

Costos

9 - 25

06

Líneas de atención

11 - 25

07

**Disfruta tu Tarjeta de Crédito
Credencial**

12 - 25

08

Protecciones

13 - 25

09

Procedimiento a seguir en caso de emergencia

14 - 25

10

Accesos fáciles

15 - 25

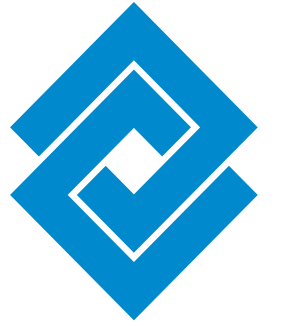
11

Ley de Habeas Data

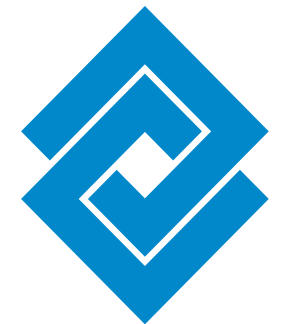
16 - 25

01

Conoce las buenas prácticas de los consumidores financieros:



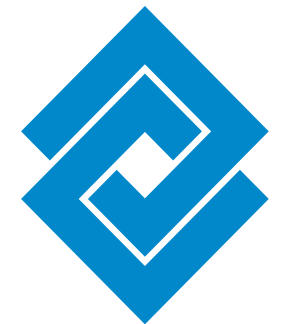
- ▶ Utiliza tu cupo asignado por el banco tanto en moneda local como extranjera.
- ▶ Mantén la custodia y da un buen uso a la tarjeta. Con tu clave ten el mayor cuidado según las recomendaciones de uso y seguridad.
- ▶ Utiliza la Tarjeta de Crédito *Credencial OcciFlex* de manera personal e intransferible. No debes cederla a ningún tercero ni hacer que estos te sustituyan.
- ▶ Comunica oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al banco.
- ▶ Mantén el estado de tu crédito al día. Si no recibes de manera oportuna tu estado de cuenta, debes solicitar información sobre tu pago mínimo en cualquier oficina del banco, canales electrónicos o línea de servicio al cliente y realizar el pago correspondiente.
- ▶ Verifica regularmente los saldos de tus tarjetas. Si encuentras alguna novedad, comunícate con el banco lo antes posible para su detección y arreglo si es el caso.
- ▶ Debes tener en cuenta los demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



02 **Derechos:**

- ▶ Recibe información sobre el cambio en las tasas a través de los extractos, internet y en la cartelera ubicada en las oficinas.
- ▶ Recibe oportunamente el estado de tu cuenta.
- ▶ Realiza compras de bienes y servicios en establecimientos de comercio, telefónicamente o por internet, hasta por el monto que el banco te asigne.
- ▶ Recibe información sobre las modificaciones que el banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- ▶ Utiliza los canales electrónicos ofrecidos por el banco.
- ▶ Recibe las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes al producto.





03 Recomendaciones de seguridad

Antes de decidir utilizar tu Tarjeta de Crédito *Credencial OcciFlex*:

- ▶ Ten en cuenta tu cupo disponible. Consulta tu saldo a través de nuestros canales electrónicos u oficinas a nivel nacional.
- ▶ Si tu tarjeta presenta bloqueo por mora no la utilices hasta realizar el pago. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- ▶ Ten en cuenta que al presentarse mora en una de las obligaciones que poseas con el banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos tus productos. Cuando el banco confirme que tu(s) obligación(es) se encuentra(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.
- ▶ Si no recuerdas tu clave, puedes generarla en línea desde nuestros canales electrónicos.

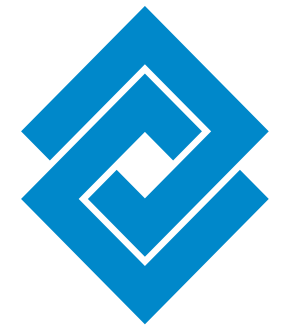
Si decides utilizar tu tarjeta en establecimientos ten en cuenta:

- ▶ Revisa que el datáfono por el cual vas a realizar la compra tenga habilitada la opción de pago por QR.
- ▶ Cuando te acerques a realizar el pago en el datáfono, indica al cajero que debe solicitar el QR.
- ▶ Escanea el código QR por una única vez y realiza el pago desde tu app móvil.
- ▶ Verifica siempre el nombre del establecimiento antes de realizar el pago.

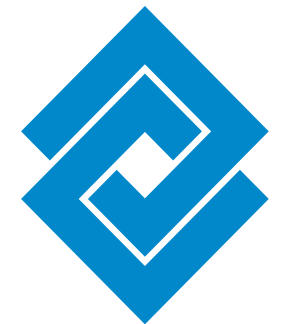


04

Con tu decisión adquieres estos beneficios



- ▶ En Banca Móvil puedes activar tu tarjeta inmediatamente y así realizar compras online y/o en puntos físicos mediante QR dinámico.
- ▶ Las compras que realices en los comercios de la categoría que elegiste, tendrán el 50 % de descuento permanente en la tasa de interés.
 - ▶ Comercio electrónico
 - ▶ Restaurantes
 - ▶ Vestuario
 - ▶ Supermercados
 - ▶ Entretenimiento
 - ▶ Hoteles
 - ▶ Aerolíneas
- ▶ Puedes cambiar la categoría escogida cada 6 meses para obtener el 50 % de descuento en la tasa de acuerdo con tus consumos.
- ▶ Cuota de manejo dinámica que te exonera del pago de cuota de manejo mensual cumpliendo una meta de \$160.000 COP mensuales.
- ▶ Podrás participar en diferentes campañas junto a nuestros aliados obteniendo beneficios en cashback, % de descuentos y tasas de interés especiales.
- ▶ **Seguro de Vida 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).
- ▶ **Pago Mínimo Alternativo:** una alternativa de pago de tu Tarjeta Crédito *Credencial OcciFlex*, la cual te permite ampliar el plazo de tus transacciones a 48 cuotas.
- ▶ **Protección de precio:** cubre la diferencia del monto cuando el artículo comprado se encuentra a un precio más bajo dentro de los 30 días de realizada la compra con la Tarjeta Credencial Clásica Visa.



- ▶ Posibilidad de consultar tu estado de cuenta y tarifas a 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 tu 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, hacer débito automático a través de nuestros canales electrónicos o con programación previa de pagos mensuales.



- ▶ Pagos adicionales a tu Tarjeta de Crédito Credencial OcciFlex sin que esto te genere sanciones. Los excedentes se aplican inicialmente a los avances en efectivo (del más antiguo al más reciente) y luego aplican para 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 por medio de internet, Banca Móvil y/o a través de las líneas de servicio al cliente del Banco de Occidente.
- ▶ Disponibilidad de utilizar el 100 % del cupo en avances en efectivo.



Si posees las Tarjetas Credencial Mastercard y Visa, cuentas con exoneración vitalicia de cuota de manejo en la tarjeta Mastercard.

Tarifa de reposición del plástico por robo o pérdida.

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 puedes consultar previamente a su realización la tarifa de las transacciones que tienen costo.

Recuerda que las compras que realices a una (1) cuota no generan cobro de intereses, siempre y cuando hayas 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 ingresa a nuestra página web www.bancodeoccidente.com.co/ Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas.

06

Estamos más cerca de ti con nuestras líneas de servicio al cliente



Para más información de productos, servicios y trámite de requerimientos, comunícate:

Líneas de Servicio al Cliente: 01 8000 51 4652

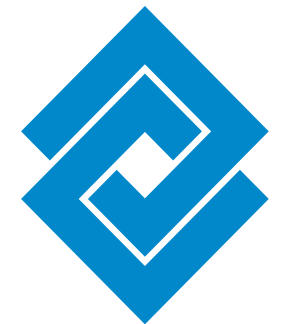
Bogotá: (601) 390 20 58

Cali: (602) 485 11 13

Medellín: (604) 605 20 20

Barranquilla: (605) 386 97 72

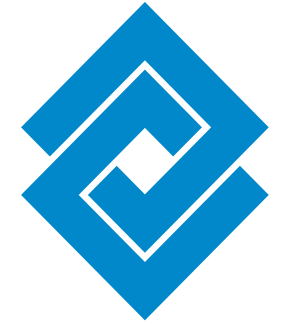




07

Disfruta tu Tarjeta de Crédito *Credencial Digital OcciFlex*

- ▶ Antes de viajar, recuerda verificar el cupo asignado a tu tarjeta de crédito. Si deseas solicitar un aumento de cupo comunícate con la línea de servicio al cliente.
- ▶ Cuentas con un cupo global en pesos que puede ser utilizado para tus consumos en Colombia y/o en el exterior.
- ▶ Al regreso podrás cancelar tus consumos en el exterior en pesos o con cheque en dólares girado a favor del Banco de Occidente, contra bancos de Estados Unidos y/o Banco de Occidente Panamá.
- ▶ Tus compras hechas en establecimientos de comercio en Colombia se difieren de 1 a 48 meses.
- ▶ En el exterior tus compras se difieren automáticamente a 24 meses.
- ▶ Diferido automático para avances en efectivo a 48 meses.
- ▶ Antes de viajar, recuerda notificar tu salida a viaje internacional para que puedas usar tu Tarjeta Credencial con normalidad en el destino, esto evitará que pueda ser bloqueada por motivos de seguridad.
- ▶ Para autogestionar el reporte de tu viaje internacional, sigue estos pasos:
 1. Ingresar al portal Transaccional en <https://www.bancodeoccidente.com.co/portaltransaccional/#/login>
 2. Seleccionar la opción "Configuración" en el menú superior.
 3. Dar clic en Cliente Viajero.
 4. Completar la información de los campos y listo.



09 Procedimiento a seguir en caso de emergencia

Documentos para la atención de siniestros

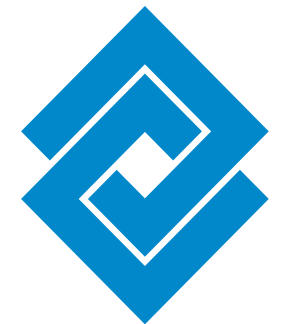
Cubre el saldo total de la deuda de la tarjeta de crédito por fallecimiento del titular (muerte por cualquier causa, incluyendo suicidio y su tentativa, homicidio, actos terroristas y muerte accidental).

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 ITP, 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 no deseas adquirir el Seguro Vida Deudor ofrecido por el Banco de Occidente, te 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 de 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. Sin edad límite de ingreso ni de permanencia.
 - ▶ **Edad y permanencia:** sin edad límite de ingreso ni de permanencia. Amparos mínimos exigidos: 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.
- ▶ **Cláusula de renovación automática:** 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.
 - ▶ **Cláusula de revocación/cancelación:** 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.
 - ▶ **Recibo y/o convenio de pago:** debe indicar que la póliza no será modificada, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.
 - ▶ **Cláusula de modificación:** 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.

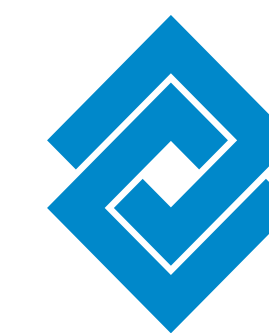


Tarifas

- ▶ El valor del seguro se cobra de manera conjunta con la cuota de manejo mensual anticipada.
- ▶ La tarifa puede ser consultada en www.bancodeoccidente.com.co, siguiendo estos pasos:

Selecciona Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas.

10 Acceso fácil – 24 horas



Página de internet: www.bancodeoccidente.com.co



Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente:

Bogotá: (601) 390 20 58

Cali: (602) 485 11 13

Medellín: (604) 605 20 20

Barranquilla: (605) 386 97 72

A nivel nacional: 01 8000 514652



Banca Móvil: consultas, pagos y transferencias a través de su celular.



Datáfonos, para la realización de compras o consumos en establecimientos de comercio.





Derechos del deudor

Al 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 puedes acercarte a cualquier oficina o Credicentro, usar la línea de servicio al cliente a nivel nacional 01 8000 51 4652 o en Bogotá (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, Medellín (604) 605 20 20, Barranquilla (605) 386 97 72 o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de Banco de Occidente.

Canales de contacto

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2300 del 2023 de protección a la intimidad y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, el BANCO DE OCCIDENTE informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad de esta materia, la cual puede ser consultada en la página web www.bancodeoccidente.com.co, para el ejercicio de sus derechos, atención de consultas y reclamos, puede acercarse a cualquier Oficina o Credicentro, usar las Líneas de Servicio al Cliente: 01 800 05 14652, Bogotá (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, Medellín (604) 605 20 20 y Barranquilla (605) 386 97 72 o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO DE OCCIDENTE.

