



# Guía de uso de tu Tarjeta de Crédito *Credencial Gold*



# 01

## Conoce las buenas prácticas de los consumidores financieros:



- ▶ Utiliza el cupo asignado por el Banco tanto en moneda local como extranjera.
- ▶ Mantén la custodia y da buen uso a la tarjeta y la clave con el mayor cuidado según las recomendaciones de uso y seguridad.
- ▶ Identifícate plenamente y firma el comprobante de venta en el momento de hacer uso de la Tarjeta en un establecimiento de comercio.
- ▶ Utiliza la Tarjeta de Crédito de manera personal e intransferible. No debes ceder o hacerte sustituir por terceros.
- ▶ Actualiza oportunamente cualquier cambio de dirección, correo electrónico y/o teléfonos al Banco.
- ▶ Mantén el estado de tu crédito al día. Al no recibir oportunamente el estado de cuenta, debes solicitar información del pago mínimo en cualquier oficina del Banco, Canales Electrónicos o Línea de Servicio al Cliente y realizar el pago correspondiente.
- ▶ Revisa los términos y condiciones del contrato y sus anexos, además, conserva la copia que te suministren de este.
- ▶ En caso de pérdida o hurto de tu Tarjeta de Crédito, informa inmediatamente al Banco. Puedes comunicarte a las Líneas 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.
- ▶ Demás deberes que se establezcan en la ley o en otras disposiciones.



## 02 **Tus derechos son:**

- ▶ Recibir información sobre el cambio en las tasas a través de los Canales Electrónicos, extractos y en la cartelera ubicada en las oficinas.
- ▶ Recibir oportunamente el estado de tu 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 te 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.

**GOLD**



03

## Sigue estas recomendaciones de seguridad

### Antes de utilizar tu Tarjeta de Crédito *Credencial Gold*:

- ▶ Para que todas tus transacciones, Avances en Efectivo y/o consulta de saldos sean exitosas, personaliza tu clave en los Cajeros Red Aval a nivel nacional o por medio de las Líneas de Servicio al Cliente de Banco de Occidente. Una vez recibas la Tarjeta de Crédito y antes de realizar la primera transacción, cambia tu clave por una de fácil recordación.
- ▶ Si no recuerdas tu clave de Avances, solicítala a través de los siguientes canales:

GOLD

5 - 25



## Envío de clave a través de mensaje de texto

- ▶ Línea de Servicio al Cliente a nivel nacional **01 8000 51 4652**, en **Bogotá** (601) 390 20 58, **Cali** (602) 485 11 13, **Medellín** (604) 605 20 20 o en **Barranquilla** (605) 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 (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, Medellín (604) 605 20 20 o en Barranquilla (605) 386 97 72.
- ▶ Oficinas del Banco de Occidente con tu tarjeta de crédito física a través de Pin Pad.
- ▶ Ten en cuenta tu cupo disponible. Consulta el saldo a través de nuestros canales electrónicos u oficinas a nivel nacional.
- ▶ Si tu tarjeta presenta bloqueo por mora, evita utilizarla hasta tanto realices el pago de esta. Cuando se registre el pago pendiente, el desbloqueo se realizará al día hábil siguiente.
- ▶ Ten en cuenta que al presentarse mora en una de tus obligaciones que poseas con el banco, automáticamente esta mora genera bloqueo a todos los productos que tengas con el banco. Cuando el banco confirme que tu(s) obligación(es) se encuentre(n) al día, el desbloqueo se realizará a los dos (2) días hábiles siguientes.



# 04 Al recibir tu tarjeta



Firma el soporte de entrega de tu tarjeta.



Recuerda que tu clave **será enviada a través de mensaje de texto**. Una vez la recibas y antes de realizar la primera transacción cámbiala por una de fácil recordación.



**GOLD**

# 05 Beneficios



- ▶ **Pago Mínimo Alternativo** es una alternativa de pago de la Tarjeta de Crédito Credencial, el cual te permite ampliar el plazo de tus transacciones a 48 cuotas, tanto para el saldo a capital de las transacciones anteriores como para las realizadas en el último mes, conservando la tasa de interés pactada.
- ▶ **Acumulación puntos Tuplús:** por cada compra que realices con la Tarjeta de Crédito Credencial acumulas puntos.
- ▶ **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).
- ▶ **Asistencias** en categorías de viajes, vehículo y hogar sin costo con la Tarjeta de Crédito Credencial\*.
- ▶ **Posibilidad** de consultar tu estado de cuenta y tus 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. Con débito automático a través de nuestros Canales Electrónicos o con programación previa de pagos mensuales.
- ▶ **Pagos adicionales** a Tarjeta de Crédito Credencial sin que esto 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 a través de internet o Banca Móvil y/o a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco de Occidente.
- ▶ **Para Tarjetas de Crédito** de la franquicia MasterCard podrás realizar compras en el exterior y pagar en dólares. Los pagos se pueden efectuar por todos los canales disponibles, en efectivo o cheque en pesos colombianos o en dólares.
- ▶ **Disponibilidad** de utilizar el 100% del cupo en avances en efectivo.



## Además, cuenta con la tecnología chip:

Las Tarjetas de Crédito *Credencial Gold* del Banco de Occidente cuentan con un dispositivo chip, una avanzada tecnología que te ofrece mejores garantías en seguridad y agilidad al momento de realizar tus transacciones nacionales e internacionales.



**GOLD**

# 06 Con tu *Credencial* ganas



## Obtienes puntos tuplús por cada transacción

Tuplús es el programa de lealtad que premia a los clientes con puntos por las compras realizadas con la Tarjeta de Crédito *Credencial Gold*.

Los puntos tienen una vigencia de 2 años y pueden ser redimidos en diferentes beneficios:

- ▶ Abono en Cuentas o Tarjetas de Crédito
- ▶ Viajes tuplús
- ▶ Millas LifeMilles
- ▶ Compras en Amazon
- ▶ Catálogo de regalos
- ▶ Plataformas de streaming
- ▶ Abono a cuentas de pensiones voluntarias
- ▶ Canje por Rappicréditos en la plataforma de Rappi

Para conocer las condiciones de redención del programa de puntos tuplús, te invitamos a ingresar a la página web [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co).

**GOLD**





**GOLD**

# 07 Costos



Cobro de cuota de manejo Mensual Anticipado (M.A.) siempre y cuando tu tarjeta de crédito esté vigente y te haya sido entregada por parte del Banco, independiente a su utilización.



Si posees las Tarjetas Credencial MasterCard y Visa, cuentas con exoneración vitalicia de cuota de manejo en solo una de las dos tarjetas.



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 de 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/](http://www.bancodeoccidente.com.co/) Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas



08

## 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



Para reportar robo, extravío o bloqueo de tu Tarjeta de Crédito *Credencial Gold*, comunícate a nuestra Línea de Servicio al Cliente o a través de nuestra App Banca Móvil.

**GOLD**



09

## Disfruta tu Tarjeta de Crédito *Credencial Free*

- ▶ Antes de viajar, recuerda verificar el cupo asignado a tu Tarjeta de Crédito Credencial. Si deseas solicitar un aumento de cupo comunícate a 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 puedes 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.
- ▶ Aplicación de Tasa Representativa del Mercado a tu pago en pesos de consumos en dólares. Ten en cuenta que el valor registrado en el extracto para pago en pesos de consumos en dólares con tu Tarjeta Credencial MasterCard es proyectado con una tasa promedio y al momento de realizar el pago, se toma la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de esta transacción. Esto genera en tu próximo estado de cuenta un ajuste a favor o en contra por esta diferencia. El concepto con el cual se registra el extracto es “Ajuste tasa representativa” o “Abono tasa representativa”.
- ▶ En Colombia diferido de 1 a 36 meses para compras en establecimientos de comercio.
- ▶ Si posees una Tarjeta VISA, las compras y avances que realices en el exterior serán diferidos automáticamente a 48 meses.
- ▶ Si posees una Tarjeta VISA, los avances que realices en el territorio nacional serán diferidos automáticamente a 48 meses.
- ▶ Si posees una Tarjeta MASTERCARD, las compras y avances que realices en el exterior serán diferidos automáticamente a 24 meses.
- ▶ Si posees una Tarjeta MASTERCARD, los avances que realices en el territorio nacional serán diferidos automáticamente a 48 meses.

**GOLD**

13- 25

# 10

## Servicio de asistencias y protecciones



### AXA ASSISTANCE

Cobertura permanente sin costo para ti como Tarjetahabiente, si resides permanentemente en Colombia cubre también a tu cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente de ti como titular de la tarjeta, aunque no vivan juntos.

### Cobertura en 4 categorías

- ▶ Viajes nacionales
- ▶ Viajes internacionales
- ▶ Vehículo
- ▶ Hogar

### Líneas de asistencias AXA Asistencia Colombia

Contarás con las siguientes líneas telefónicas para Tarjetahabientes Credencial:

Línea internacional (Toll free): 18663576576.

Línea desde europa: 34911237726.

Línea nacional: 018000919091.

Línea fija en Bogotá: (601) 6446152.

Línea de WhatsApp Certificaciones: 3164348887

Correo electrónico asistencia en viaje  
[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)

Correo electrónico certificaciones  
[certificacion.viaje@axa-assistance.com.co](mailto:certificacion.viaje@axa-assistance.com.co)



11

## ¿Conoces el procedimiento en caso de una emergencia?

Si se presenta una emergencia básica debes comunicarte antes de iniciar cualquier trámite de autogestión a las líneas de AXA Asistencia Colombia, donde te prestarán el servicio a través de la red médica internacional o nacional de AXA.

Si tienes una emergencia compleja, debes dirigirte al centro hospitalario más cercano y comunicarte a las líneas de AXA Asistencia en las próximas 72 horas, brindar toda la información del suceso y del lugar donde te encuentres. Luego, enviar la documentación requerida de acuerdo al evento para tramitar el reintegro de tu Tarjeta de Crédito Credencial de los pagos efectuados.

En caso de pérdida de equipaje, debes dar reporte a la central antes de las 12 horas de haber notado la ausencia o irregularidad con el equipaje.

GOLD

15 - 25





## 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 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 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.







## 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](http://www.bancodeoccidente.com.co), siguiendo estos pasos:
- ▶ Selecciona Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas.



**GOLD**



## Contigo las 24 horas del día



Página de internet: [www.bancodeoccidente.com.co](http://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:** 01 800 05 14652

**Banca Móvil:** consultas, pagos y transferencias a través de tu 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.



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

**GOLD**



## **Inactivar, cancelar o reactivar tu Tarjeta Credencial Gold**

Comunícate con la Línea de Servicio al cliente a nivel nacional 01 8000 51 4652, en Bogotá (601) 390 20 58, Cali (602) 485 11 13, Medellín (604) 605 20 20 o en Barranquilla (605) 386 97 72, donde te 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 podrás dirigirte para los asuntos de tu competencia. Sus datos de contacto son:

**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](mailto:defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co)







**Banco de Occidente**  
*Del lado de los que hacen.*

