



## CUENTA DE PENSIÓN

*¡La mejor manera de administrar tu mesada pensional!*

Queremos darle la bienvenida como cliente del Banco de Occidente, e invitarle a disfrutar los beneficios de su nueva **Cuenta de Pensión**.

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

La **Cuenta de Pensión del Banco de Occidente** es de manejo individual, ofrece intereses diarios capitalizables, sin monto mínimo de apertura y no requiere de un saldo mínimo en la cuenta; lo cual le permite disponer de su dinero total o parcialmente de los saldos a través de cajeros automáticos de la Red AVAL mediante la **Tarjeta Débito Activa** o en oficina a través de Talonario de Ahorros con todo el respaldo y seguridad que usted requiere para el manejo de su dinero.

**ADEMÁS PODRÁS TENER LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:**

- No tendrás que hacer más colas para reclamar tu mesada pensional.
- Seguridad, al retirar el dinero en cajero automático tu escoges cuanto quieres retirar sin intermediarios.
- Tendrás tu mesada pensional disponible en tu cuenta el primer día hábil de cada mes.
- Podrás salir de la ciudad o del país y tendrás disponible tu dinero en tu cuenta.
- Antes tenías un solo lugar para retirar tu mesada y un día asignado, con tu cuenta de pensión tendrás **3.300** cajeros automáticos de la Red AVAL 24 horas del día y los 7 días de la semana. Además, tendrás a tu disposición toda nuestra red de oficinas en caso de que lo necesites.

Podrás tener dos cuentas exoneradas del Impuesto del Gravamen Financiero (GMF): una para el retiro de mesadas mensuales equivalentes hasta **41 UVT (\$ 1.488.628)** y otra la establecida hasta operaciones mensuales por **350 UVT (\$12.707.800) para el año 2021**; las cuales deben estar abiertas en la misma entidad financiera.

Si decides no tener otra cuenta adicional, el límite exento de las cuentas de ahorros de pensión será equivalente a 350 Unidades de Valor Tributario (UVT), solo aplica, si no tienes otras cuentas en el sector financiero, puedes realizar esta solicitud en cualquier oficina a nivel nacional.

Se puede abrir **Cuentas de Pensión** con poder, hacer entrega de la Tarjeta Débito Activa y la respectiva clave siempre y cuando se indique de forma clara y precisa, no obstante, dicha cuenta no podrá registrarse con la firma del apoderado.

## CON LA CUENTA DE PENSIÓN USTED CUENTA CON:

Consultas gratis del saldo de su cuenta en cualquier momento a través de:

- Cajeros Automáticos Red AVAL
- Banco de Occidente Móvil, Zona Transaccional: Ingrese a nuestra Zona Transaccional, a través de [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co) módulo transacciones, sección Banca Personas, Cajeros Automáticos Red AVAL, Audio Línea de Occidente A.L.O, Twitter@MiboBdO.

Un medio de retiro sin costo:

- Tarjeta Débito Activa o Talonario de Ahorros

Beneficios de la tarjeta débito activa:

- La tarjeta débito Activa la puedes reclamar de forma inmediata en cualquier oficina de su preferencia a nivel nacional.
- No tendrás ningún costo de cuota de manejo de la Tarjeta Débito Activa. El seguro contra utilizaciones fraudulentas será asumido por el cliente.
- Sin costo retiros ilimitados y demás transacciones<sup>(1)</sup> en nuestros cajeros automáticos de la Red AVAL (Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Banco de Popular y Banco Av Villas)
- Sin costo por transacciones<sup>(1)</sup> ilimitadas (consultas, pagos y transferencias entre los bancos de la Red Aval) realizadas a través de nuestros Canales Electrónicos: Página de Internet [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co), Banca móvil y Audio Línea de Occidente A.L.O.
- Adicionalmente podrás comprar con tu tarjeta debito Activa sin ningún costo en los 283.000 establecimientos de comercio como supermercados, almacenes de cadena y restaurantes, y acceder a los beneficios y descuentos que te ofrecen por comprar con este medio de pago

<sup>(1)</sup>Las transferencias a cuentas de otras entidades financieras diferentes al Grupo Aval tienen costo.

#### Beneficios del talonario de ahorros:

- **Sin costo** la cuota de manejo del Talonario de Ahorros.
- **Sin costo** retiro local en oficina Banco de Occidente a través de talonario de ahorros.

Puede realizar retiros en cheque o en efectivo, en cualquiera de las oficinas del Banco o del Grupo Aval (Banco de Occidente, Banco Popular, Banco de Bogotá y Banco AvVillas) a nivel nacional.

Traslados de fondos hacia Cuentas Corrientes o de Ahorros propias o de otras personas, previa autorización expresa del cliente para cada traslado.

#### Pago de Intereses

- Diarios capitalizables sobre saldo mínimo establecido por el Banco.
- La tasa de interés diaria a reconocer, será ajustada de acuerdo a las condiciones del mercado y se comunicará mensualmente a través de circular y en prensa de circulación nacional.

#### ADEMÁS, USTED DISFRUTA DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

#### Inscripción de cuentas

Si desea realizar transferencias a cuentas propias o de terceras personas, pagos a través de cualquiera de los Canales Electrónicos del Banco o solicitarnos la domiciliación de sus pagos, debe realizar en cualquiera de nuestras oficinas la inscripción de todas las cuentas propias o de terceros con las cuales desea realizar operaciones, debitando dinero de sus cuentas personales.

## PROCESOS DE BLOQUEO, INACTIVACIÓN, REACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN DE SU CUENTA DE AHORROS:

| Procesos de la Cuenta                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |              |                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloqueo                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Inactivación | Reactivación | Cancelación                                                                                                                                 |
| Se realiza en caso de Se realiza automáticamente Se realiza automáticamente Embargo por una entidad cuando la cuenta no presen- por el Banco tras registrar Oficial o no Oficial. ta ningún tipo de movimien- operaciones presenciales en to en un periodo de seis oficina sobre la cuenta. meses. |              |              | (Talonarios / Tarjeta Débito Activa). Si por alguna razón no puede hacer entrega de los mismos, debe dejar constancia en la carta el motivo |
| Se realiza por solicitud del cliente. Para esto se requiere: 1) Entregar carta en Oficina dueña de la cuenta donde manifieste su deseo por saldar la cuenta. 2) Entregar los productos asociados                                                                                                   |              |              |                                                                                                                                             |

Para aquellos casos donde la cuenta presente un saldo a favor del cliente y desee cancelar su cuenta usted deberá:

- a) Girar un cupón de pago de su talonario por el saldo neto, previa validación con el Director de Servicio de la Oficina del valor a retirar. Si usted no posee talonario, debe elaborar una carta solicitando el cargo a su cuenta para que sea girado un cheque de gerencia a su favor por el valor neto (saldo menos el impuesto del GMF). El cheque de gerencia no tendrá costo.

**b)** Si usted a pesar de tener cupones de su talonario disponibles, solicita que se gire cheque de gerencia a su favor o que se efectuó traslado de su saldo a otra cuenta, debe incluir esta solicitud en la carta de cancelación.

Para este proceso, se realizará cobro de la tarifa correspondiente al cheque de gerencia o en su defecto el costo de la transferencia y del impuesto del GMF, excepto para transferencias a sus propias cuentas. Esta opción aplica sólo si el cliente posee saldo disponible, de lo contrario debe girar un cupón de su talonario de ahorros.



**CUENTA DE PENSIÓN**

## ¿Sabes cuáles son tus Topes?

En el momento en que se apertura la **Cuenta de Pensión** los topes por defecto que les ofrece el Banco de Occidente le permitirán realizar operaciones sin ningún inconveniente en los **canales transaccionales**. Lo anterior aplica si aceptas los Topes por Defecto al momento de tu vinculación.

### Transacciones que puedes realizar con Topes:



Pagos de servicios públicos, privados, impuestos, PSE.



Transferencias a cuentas de terceros Banco de Occidente.



\*Transferencias a cuentas de entidades Grupo AVAL y otras entidades (ACH).

\*Las transferencias a otras entidades diferentes al grupo AVAL tienen costo para el cliente.

**Nota:** Recuerda que la cantidad de Transacciones y los montos pueden ser consultados o modificados en cualquiera de nuestras oficinas a Nivel Nacional o a través del Portal Transaccional – Opción Topes.

**SEGURO DE DEPÓSITO FOGAFÍN**



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)



### ¿Cuál es el objeto del seguro de depósitos?

El seguro de depósitos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN, es un mecanismo que, ante la liquidación de cualquier institución financiera debidamente inscrita en Fogafín, garantiza a los depositantes la recuperación total o por lo menos parcial de su dinero.

Los depositantes o ahorradores de las instituciones financieras inscritas en Fogafín, son beneficiarios del seguro de depósitos con el simple hecho de adquirir el producto amparado, por lo tanto, están protegidos de manera automática y gratuita.

### ¿Cuál es el valor máximo asegurado cubierto por el seguro de depósitos?

El valor máximo asegurado por concepto de Seguro de Depósitos es de \$50.000.000 por depositante.

### ¿Cuáles son los productos amparados por el seguro de depósitos?

- » Cuentas corrientes
- » Cuentas de ahorro
- » Cuentas de ahorro especial
- » Certificados de Depósito a Término (CDT)
- » Bonos hipotecarios
- » Depósitos electrónicos
- » Cesantías administradas por el Fondo Nacional del Ahorro
- » Depósitos simples
- » Depósitos especiales
- » Servicios bancarios de recaudo

### ¿Cuáles son los depósitos que NO se encuentran protegidos por el Seguro de Depósitos FOGAFIN?

- » Bonos obligatoriamente convertibles en acciones (BOCEAS)
- » Bonos opcionalmente convertibles en acciones (BOCAS)
- » Productos fiduciarios
- » Seguros
- » Productos ofrecidos por las sociedades comisionistas de bolsa
- » Cualquier producto adquirido en una entidad no inscrita en el Seguro de Depósitos Para

mayor información consulta la página web [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co).

### RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad:

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)

#### 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, tarjeta de crédito o tarjeta débito y los documentos de identidad.



#### 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, tarjeta de crédito o tarjeta 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 almacenada 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 (desde

#### AL REALIZAR COMPRAS EN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

Si su tarjeta es pasada más de una vez por el datáfono, exija la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.

Antes de retirarse, verifique la devolución de su tarjeta y de su documento de identidad.

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.

#### AL UTILIZAR EL SERVICIO BANCA MÓVIL:

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)



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:**

- » En caso de pérdida o robo del título, informe de inmediato al Banco.
- » Comunique al Banco cualquier cambio de dirección o teléfono.
- » Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias que le suministren de estos documentos.
- » Recibir información sobre las modificaciones que el Banco realice al contrato firmado en el momento de la apertura.
- » Instaurar, en caso de EXTRAVÍO o hurto de la tarjeta, la respectiva denuncia e informar inmediatamente al Banco 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 Y 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.
- » Recibir las instrucciones y recomendaciones de uso y seguridad referentes a este producto.

### **LÍNEAS DE CONTACTO:**

- Información sobre productos y servicios y trámite de requerimientos:  
Las 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 8000 51 5050**.



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, Bogotá, Tel. 3265000, ext. 15318 y 15311, Fax 3120051** 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 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](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 la 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 de 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

FTO-CAP-285

Mod. Octubre 2023