



Hacer parte *de este* *Mundo*

con tu Tarjeta de Crédito
Credencial Santafé VISA

► [Guía de uso](#)



A continuación encontrarás la siguiente información:

- 01.** Buenas prácticas
- 02.** Derechos
- 03.** Recomendaciones de seguridad
- 04.** Al recibir tu tarjeta
- 05.** Beneficios especiales
- 06.** Costos
- 07.** Líneas de atención
- 08.** Disfruta tu tarjeta
- 09.** Ley de Habeas Data



01. Buenas prácticas de los consumidores financieros



- » Utiliza tu **cupo asignado** por el banco tanto en **moneda local como extranjera**.
- » Mantén la custodia y da **buen uso de la tarjeta**, con tu clave ten el mayor cuidado según las **recomendaciones de uso y seguridad**.
- » **Identifícate plenamente** y firma el comprobante de venta al momento de hacer uso de tu tarjeta en un **establecimiento de comercio**.
- » Utiliza tu **tarjeta de crédito** de manera personal e intransferible. No debes cederla a ningún tercero ni hacer que terceros 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.
- » Revisa los términos y condiciones del contrato y sus anexos, además debes conservar la copia que te suministren de este.
- » En caso de **extravío** o hurto de tu tarjeta de crédito, debes informar inmediatamente al banco a la línea de servicio al cliente a nivel nacional 01 8000 51 4652 o en Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20, Barranquilla 386 97 72 y Dale 601 401 0102.
- » Debes tener en cuenta 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 oficinas.
- » Recibe oportunamente el **estado de tu cuenta**.
- » **Obtén dinero en efectivo** y 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 utilizar tu Tarjeta de Crédito *Credencial Santafé*:

- » Para que todas las transacciones de avance en efectivo y/o consulta de saldos sean exitosas, personaliza tu 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 recibas tu Tarjeta de Crédito *Credencial Santafé* y antes de realizar la primera transacción, cámbiala 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.
- Generación de clave en línea.



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, Barranquilla (605) 386 97 72 o en Dale 601 401 0102.
- » Oficinas **Banco de Occidente** con un asesor de servicios (si no llevas contigo la **Tarjeta de Crédito Credencial Santafé**).
- » **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, Barranquilla (605) 386 97 72 o en Dale 601 401 0102.
- » Oficinas **Banco de Occidente** con tu **Tarjeta de Crédito Santafé** 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**, abstente de 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, 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 que realices la primera transacción, cámbiala por una de fácil recordación.





Al utilizar tu tarjeta en cajeros automáticos

- » Antes de introducir tu tarjeta, verifica que no se encuentre un **elemento extraño** en la ranura. Si esto sucede, no continúes con la operación e informa al banco de inmediato.
- » Si tu tarjeta es **retenida en un cajero**, reporta inmediatamente esta situación para efectuar el **bloqueo** de forma oportuna.
- » Cuando observes la **presencia de personas sospechosas**, pospón tu transacción o realízala en otro cajero.
- » **No aceptes ayuda** de personas extrañas cuando estés utilizando el cajero.
- » **No permitas que observen tu clave** al momento de digitarla.
- » Si utilizas su tarjeta en cajeros automáticos identificados con “**Tecnología Chip**”, deberás mantener la tarjeta en la ranura hasta que finalice la transacción.

Al utilizar tu tarjeta en establecimientos

- » Si tu tarjeta es pasada **más de una vez** por el datáfono, exige la destrucción del comprobante y la cancelación de la operación anterior.
- » **No pierdas de vista la tarjeta** en el momento de llevar a cabo una transacción. Exige que la transacción en el datáfono se haga en presencia tuya.
- » Revisa siempre que la tarjeta devuelta **sea la tuya**.
- » Como medida de seguridad adicional, revisa con frecuencia si su tarjeta se encuentra en tu poder, de lo contrario **bloquéala de inmediato**.
- » 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**.

05. Beneficios especiales



- › 10 % de cashback en la **primera compra** que realices en los establecimientos comerciales autorizados dentro del Centro Comercial Santafé de Bogotá con tope de **\$100.000 COP**.
- › 5 % de cashback **permanente** por compras que realices en los establecimientos comerciales autorizados dentro del Centro Comercial Santafé de Bogotá con tope de **\$50.000 COP** por compra y hasta **\$300.000 COP** en el mes.
- › 10 % de descuento en la **tasa de interés** por compras que realices en los establecimientos comerciales autorizados en el Centro Comercial Santafé de Bogotá.
- › **Exoneración** al 100 % de cuota de manejo durante los primeros 6 meses de activación de tu tarjeta.
- › **Campañas especiales por temporada:** podrás participar en diferentes campañas con nuestros aliados con beneficios como cashback, descuentos y tasas de interés especiales.
- › **Pago Mínimo Alternativo:** es una alternativa de pago de la Tarjeta de Crédito *Credencial* Santafé, 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.
- › **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).
- › 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**, con débito automático a través de nuestros **canales electrónicos** o con programación previa de pagos mensuales.
- › Pagos adicionales a la obligación de tu tarjeta de crédito sin que esto le genere algún costo.



- » **Pagos adicionales a tarjeta de crédito** 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**.
- » **Disponibilidad de utilizar el 100%** de tu cupo en avances en efectivo.

Además, cuenta con la tecnología chip:

Las Tarjetas de Crédito *Credencial* 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.



06. Costos



Cobro de cuota de manejo **mensual anticipado (M.A.)** siempre y cuando el producto esté vigente y te haya sido entregado por parte del banco, independiente de 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 la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Además, en nuestros **canales electrónicos** podrás 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

07. Línea de servicio al cliente:



Para información de productos, servicios y trámites 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 y Dale 601 401 0102.



Para reportar robo, extravío o bloqueo de tu Tarjeta de Crédito *Credencial* Santafé comunícate a nuestra línea de servicio al cliente o a través de nuestra App Banca Móvil.



08. Disfruta de tu Tarjeta *Credencial* Santafé en Colombia y en el exterior



- » 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.
 - » Cuenta con un cupo global en pesos que puedes utilizar para tus consumos en Colombia y/o en el exterior.
 - » A tu 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.
- » En Colombia diferido de 1 a 36 meses para compras en establecimientos de comercio.
 - » En el exterior tus compras y avances se diferencian automáticamente a 48 meses.
 - » Diferido automático para avances en efectivo a 36 meses.

09.



Seguros y coberturas



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 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 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 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 anticipado.

La tarifa puede ser consultada en nuestra página web: www.bancodeoccidente.com.co/
Para personas / Tarjeta de Crédito Credencial / Escoge el portafolio y Tipo de Tarjeta / Tasas y Tarifas

Protección franquicia Visa.

- » **Protección Franquicia Visa:** protección de precio que 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.
<https://www.visa.com.co/pague-con-visa/tarjetas/credito/visa-classic.html>



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
- Barranquilla (605) 386 97 72
- Medellín (604) 605 20 20
- A nivel nacional:
01 8000 514652
- Dale (601) 401 0102

» **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 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.





Si requieres inactivar, cancelar o reactivar tu Tarjeta de Crédito *Credencial* Santafé, 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, Barranquilla (605) 386 97 72 o en Dale 601 401 0102, 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 en la siguiente dirección: Cra. 7 No. 71 - 52, Torre A Piso 1, Bogotá. Tel. (601) 746 2060, ext. 15318 y 15311, Fax. 312 0051, correo electrónico: defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co



Ley de 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 tu obligación, incluyendo tanto el reporte de los pagos oportunos como el de los vencidos. Estos últimos serán reportados con previa comunicación del **Banco de Occidente** a tu 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 con 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

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 tus 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 tus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puedes acercarte a cualquier oficina o Credicentro, o 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 o en Barranquilla (605) 386 97 72 o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero de **Banco de Occidente**.



Banco de Occidente

Del lado de los que hacen.

