



LEASING HABITACIONAL

Leasing Habitacional es una alternativa de financiación de vivienda para personas naturales, mediante la cual usted puede adquirir, mejorar, o desarrollar la construcción de su vivienda. Usted define el sistema de pago que mejor se acomode a su presupuesto, con la opción de escoger el sistema de amortización, la unidad de desembolso (Pesos o UVR) y el plazo de la operación.

A través de un contrato de arrendamiento usted cancela un canon mensual al Banco y al final del plazo pactado, puede adquirir la vivienda mediante una opción de compra establecida desde el inicio del contrato.

Vivienda Familiar: Cuando el inmueble se destina exclusivamente para uso habitacional y goce de usted y su núcleo familiar.

Vivienda No Familiar: Cuando el inmueble objeto de financiación no tiene como destino el uso habitacional de usted y su núcleo familiar.

Beneficios Generales

Sólo se pagan gastos de escrituración por la compraventa, no aplican gastos de hipoteca.

No genera Gravamen a los Movimientos Financieros si los recursos producto de la adquisición se giran directamente al vendedor de la vivienda.

Pago mensual de la prima de seguros a través de amparo de las pólizas colectivas de vida e incendio y terremoto ofrecidas por el Banco.

Se pueden realizar abonos extraordinarios en cualquier momento y reducir el valor de la cuota o el plazo total del contrato.

Posibilidad de ceder el contrato por el valor del saldo a la fecha, sin incurrir en costos de escrituración y registro, previa aceptación del nuevo locatario por parte del Banco.

Asesoría personalizada en la estructuración financiera del negocio y tiempos de respuesta oportunos.

Compra de Vivienda Nueva o Usada

Características

Edad del solicitante: Mínima 23 años y máximo 75 años.

Monto mínimo a financiar: \$ 50 millones.

Unidad de desembolso: En Pesos o en UVR.

Sistemas de amortización: Cuota constante o abono a capital constante.

Destino del inmueble: Puede ser para uso familiar o no familiar.

Plazo: Mínimo 5 años y máximo 20 años.

Tipo de inmueble: El Banco financiará inmuebles superiores a vivienda de interés social.

Financiación: Hasta el 80% del valor comercial del inmueble de acuerdo a avalúo del mismo (**Condiciones de financiación al 80%: - Aplica solo para compra de vivienda nueva o usada. - Ingreso mínimo familiar de 8 SMMLV. - Valor máximo del inmueble de \$1.200.000.000).**

Opción de compra: Entre el 1% y hasta el 20% para vivienda de uso Familiar y entre el 1% y el 10% para uso No Familiar.

El primer canon mensual no debe ser superior al 30% de los ingresos familiares.

Beneficios Adicionales Vivienda Familiar

Deducción de los intereses y ajuste por corrección monetaria. Este último en contratos suscritos en UVR pagados durante el año gravable.

Pago del canon extraordinario y cánones mensuales realizados a través de la cuenta AFC (dentro de los límites legales) se consideran ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional.
Se pueden realizar prepagos en cualquier momento sin ninguna penalización.

Beneficios Adicionales Vivienda No Familiar

Existe la posibilidad de subarrendar el inmueble.

Construcción de Vivienda Propia

Características

Construcción directa por parte del cliente de una vivienda, a través de expertos en desarrollar este tipo de actividades.

El lote y los recursos equivalentes al canon extraordinario (mínimo el 15% del valor de la construcción) deben ser aportados por el cliente desde el inicio del proceso.

El Banco realizará los desembolsos durante la etapa de la construcción, mediante reembolsos contra avance de obra.

Edad del solicitante: Mínima 23 años y máximo 75 años.

Monto mínimo a financiar: \$ 50 millones.

Unidad de desembolso: En Pesos o en UVR.

Sistemas de amortización: Cuota constante o abono a capital constante.

Destino del inmueble: Puede ser para uso familiar o no familiar.

Plazo: Mínimo 5 años y máximo 20 años.

Tipo de inmueble: El Banco financiará inmuebles superiores a vivienda de interés social.

Financiación: Hasta el 85% del valor del proyecto de construcción, cuando el cliente haya invertido el 15% en el costo de la construcción y el costo de obra sea igual o superior a \$350.000.000.

Garantía: Traspaso del lote a favor del Banco de Occidente desde el inicio del proyecto, suscripción de pagaré y de los seguros de vida y todo riesgo constructor.

Opción de compra: Entre el 1% y hasta el 20% para vivienda de uso Familiar y entre el 1% y el 10% para uso No Familiar.

Beneficios Adicionales Construcción de Vivienda Propia

Durante la etapa de construcción el cliente cancelará intereses sobre los anticipos desembolsados por el Banco y una vez iniciado el contrato de leasing se cancelarán cánones mensuales.

Solo a partir del inicio del contrato de arrendamiento, usted tendrá la posibilidad de realizar la cesión del mismo.

Financiación de Mejoras

Características

Si la mejora objeto de realización requiere algún tipo de permiso (ej. Copropiedad, curaduría, etc.) se debe contar con los mismos antes del inicio de las obras y deben ser presentadas al Banco dentro del proceso de evaluación de la solicitud.

En el caso en que el cliente requiera la financiación de las mejoras debe presentar al Banco la documentación que sustentan los ingresos actualizados, al igual que los soportes de la mejora realizada.

Edad del solicitante: Mínimo 23 años y máximo 75 años.

Unidad de desembolso: En Pesos o en UVR.

Sistemas de amortización: Cuota constante o abono a capital constante.

Plazo: Mínimo 5 años y máximo 20 años.

Financiación:

- **En vivienda Familiar**, el valor a financiar será máximo el 50% del valor comercial del inmueble sin que la sumatoria del saldo del contrato de leasing más el valor de la mejora, sea mayor al 70% del valor comercial del inmueble.

- **Para vivienda No Familiar**, el valor a financiar será máximo el 40% del valor comercial del inmueble sin que la sumatoria del saldo del contrato de leasing más el valor de la mejora, sea mayor al 60% del valor comercial del inmueble.

Bien Futuro

Características

Compra de inmueble que se encuentra en proceso de construcción, desarrollado por una firma constructora acreditada en el mercado como triple AAA o reconocidas no calificadas triple AAA.

Se podrá determinar la realización de giros por concepto de anticipos a un encargo fiduciario o al constructor si el valor de la cuota inicial es superior al 20% del valor del inmueble.

Edad del solicitante: Mínimo 23 años y máximo 75 años.

Monto mínimo a financiar: \$ 50 millones.

Unidad de desembolso: En Pesos o en UVR.

Sistemas de amortización: Cuota constante o abono a capital constante.

Destino del inmueble: Puede ser para uso familiar o no familiar.

Plazo: Mínimo 5 años y máximo 20 años.

Tipo de inmueble: El Banco financiará inmuebles superiores a vivienda de interés social.

Financiación: Hasta el 70% del valor comercial del inmueble de acuerdo a avalúo del mismo.

Opción de compra: Entre el 1% y hasta el 20% para vivienda de uso Familiar y entre el 1% y el 10% para uso No Familiar.

Beneficios Adicionales Bien Futuro

Durante la etapa de construcción el cliente cancelará intereses sobre los anticipos desembolsados por el Banco y una vez iniciado el contrato de leasing se cancelarán cánones mensuales.

Solo a partir del inicio del contrato de arrendamiento, usted tendrá la posibilidad de realizar la cesión del mismo.

Beneficios Adicionales Bien Futuro Vivienda Familiar

Deducción de los intereses y ajuste por corrección monetaria (este último en contratos suscritos en UVR pagados durante el año gravable a partir del primer pago del canon de arriendo).

Pago del canon extraordinario y cánones mensuales realizados a través de la cuenta AFC (dentro de los límites legales) a partir del primer pago del canon de arriendo.

Se pueden realizar prepagos en cualquier momento sin ninguna penalización.

Bloqueo

Si usted presenta mora en su obligación mayor o igual a 5 día, automáticamente se bloquearán todos los cupos que posea en el banco y los desembolsos de nuevas operaciones de crédito aprobados 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 más tardar en las 48 horas hábiles siguientes.

Seguros

El Banco de Occidente cuenta con una de las mejores pólizas colectivas de seguros del mercado, la cual fue desarrollada pensando en la protección y tranquilidad de nuestros Clientes. Contamos con el respaldo de Delima Marsh, el Corredor de Seguros No. 1 de Colombia, quien actúa como nuestro intermediario de seguros, colocando a su servicio toda su experiencia y trayectoria para garantizarle una asesoría integral.

Nuestro portafolio de seguros está respaldado por dos de las mejores aseguradoras del país, las cuales cuentan con todo el prestigio, solidez, excelencia y reconocimiento en el mercado asegurador.

Seguro de Vida Deudor

Es un seguro diseñado exclusivamente para los clientes del Banco de Occidente que financian su vivienda bajo leasing habitacional o crédito hipotecario. La póliza respaldada por Aseguradora Solidaria de Colombia cuenta con excelentes coberturas que brindan tranquilidad a nuestros clientes y a su patrimonio.

Coberturas

Muerte por cualquier causa (incluye suicidio y consecuencias de su intento, desaparición, muerte presunta, homicidio y sida no preexistente).

Incapacidad total y permanente (Pérdida de capacidad Laboral superior al 50%, incluye desmembración)

Valores agregados de la póliza colectiva del Banco de Occidente.

Se otorga cobertura desde el primer día de la vigencia para suicidio, homicidio e incapacidad total y permanente.

Se otorga cobertura para la tentativa de suicidio y las consecuencias de su intento.

Se otorga cobertura para la desaparición o muerte presunta.

Se otorga cobertura para los clientes del banco independientemente de su actividad profesional y/o exposición al riesgo.

Se otorga cobertura para SIDA siempre y cuando no sea preexistente.

El cliente puede seleccionar todos los beneficiarios a título gratuito que desee.

Pago mensual sin costo de financiación de la póliza de seguros.

Suspensión de canon de leasing y/o cuota de crédito en caso de siniestro (Aplican condiciones).

Respaldo en caso de siniestro por parte del Corredor de seguros.

Renovación automática de la póliza de seguro durante toda la vigencia del contrato sin que se altere la tasa pactada.

Políticas de suscripción

Amparo automático:

Obligaciones acumuladas con el banco entre 0 y 2.500 Millones de pesos.

Índice de masa corporal inferior a 35 ($IMC = \text{Peso} / \text{Altura al cuadrado}$).

Edad máxima de ingreso 76 años con 364 días

No declarar padecimientos y encontrarse en buen estado de salud.

Tasa anual: 6.19098 X mil

Amparo con extra prima automática:

Obligaciones acumuladas con el banco entre 0 y 2.500 Millones de pesos.

Edad máxima de ingreso 76 años con 364 días.

Declaración del cliente de padecer hipertensión arterial controlada.

Declaración del cliente de padecer hipercolesterolemia.

Declaración del cliente de padecer calculo en riñones

Tasa anual: 6.19098 X mil más extra prima.

A la tasa estándar se le sumara una extra prima del 40%

Amparo con validación por parte de la aseguradora:

Obligaciones que superen el límite automático de 2.500 Millones de pesos.

Índice de masa corporal superior a 35 ($IMC = \text{Peso} / \text{Altura al cuadrado}$).

Edad mayor a 76 años con 364 días.

Declaración del cliente de sufrir o padecer problemas de salud.
Tasa anual: 6.19098 X mil más extra prima avalada por la aseguradora.
Extra prima: según lo determine la aseguradora.
Cobertura del riesgo: según lo determine la aseguradora.

Exclusiones:

Sida preexistente.
Drogadicción preexistente.
Incapacidad total permanente ya declarada con antelación al inicio de la cobertura.
Preexistencias no declaradas en el proceso de asegurabilidad.

Póliza Endosada del Seguro de Vida:

Para los casos en los que nuestros clientes deseen adquirir la póliza de Vida fuera del plan Colectivo del Banco de Occidente, deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

Endoso original (Carátula de la póliza) expedido por la compañía de seguros legalmente establecida.
El Beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE NIT 890.300.279-4, y el Asegurado debe ser el Deudor o Locatario para Leasing Habitacional.
Deberá ser de vigencia anual. Se deberá anexar el recibo de pago de la anualidad del seguro.
Los valores asegurados mínimos serán equivalentes al valor de la obligación contraída o al saldo insoluto de la deuda.

El endoso deberá contener las siguientes cláusulas:

- o Cláusula de renovación automática hasta la terminación del crédito o contrato y en caso de no renovación, debe indicar que se dará aviso a Banco de Occidente con anticipación a la terminación de la cobertura.
- o Cláusula de modificación indicando que la póliza no será modificada por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.
- o Cláusula de Revocación indicando que la póliza no será revocada por causa alguna, sin previo aviso por escrito a Banco de Occidente.

Las coberturas mínimas de la póliza endosada presentada al Banco deberán ser las siguientes:

- o Muerte por cualquier causa.
- o Incapacidad total y permanente
- o Suicidio cubierto desde el primer día de vigencia de la póliza

Siniestros

Para reportar un siniestro en vida por favor comuníquese con la línea de atención en Bogotá Tel. (2) 3472119 y Tel. (2) 3472109, solo debe indicar nombre o número de cédula del asegurado.

AXA COLPATRIA (Seguro de Incendio, Terremoto y Contenidos)

Disfruta en familia, tu hogar está protegido gracias al Seguro de Incendio y Terremoto, que tiene como finalidad cubrir el patrimonio del cliente en el caso de presentarse situaciones que afecten el inmueble. Adicionalmente, el Banco le ofrece la posibilidad de incluirlo de manera voluntaria al seguro de contenidos, el cual cubre los bienes asegurados afectados de forma accidental, súbita e imprevista dentro del predio asegurado, como consecuencia directa de los riesgos que se describen a continuación:

Coberturas

Incendio y/o rayo
Explosión
Extensión de amparos
Humo que no provenga de la chimenea
Daños por agua y anegación
Avalancha

Deslizamiento
Auxilio de libre destinación por inhabilidad de la vivienda
Alojamiento temporal y/o pérdida de arrendamiento
Actos de autoridad
Remoción de escombros
Gastos para limitar el siniestro
Gastos para la demostración de la pérdida
Gastos para la preservación de bienes
Gastos para reemplazo de documentos de identificación
Honorarios profesionales, de arquitectos, interventores, ingenieros y consultores
HMACCP (Hurto, asonada, motín, conmoción civil y popular) y AMIT: Actos mal intencionados de Terceros
Terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, tsunami
Explosiones de aparatos generadores de vapor

La vigencia del seguro de incendio y terremoto, inicia a partir de la fecha de desembolso del crédito o del pago del valor del inmueble por parte del Banco en el caso de Leasing Habitacional. El pago de este seguro se realiza como parte de la cuota mensual cancelada por el deudor o locatario, según se trate de Crédito Hipotecario o Leasing Habitacional respectivamente.

Valores agregados de la póliza colectiva del Banco de Occidente

Seguro de Incendio y Terremoto

Deducible para terremoto: 1% del valor de la pérdida (incluye a Cundinamarca).
Se destinará el 5% del valor asegurado para cubrir la rotura de vidrios del inmueble.
Amparo de \$200.000.000 para Responsabilidad Civil Extracontractual incluyendo perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales (daño moral, perjuicio fisiológico, daño a la vida en relación).
Se anticipará hasta el 50% de la indemnización con el aviso de siniestro previa demostración de ocurrencia y cuantía.
Cobertura de cables, tuberías y/o instalaciones subterráneas.
Amplio límite para remoción de escombros. 30% del valor asegurado.
Amplio límite para gastos para la preservación de los bienes. 30% del valor asegurado.
Servicio de asistencias al hogar incluidas en la póliza.
Póliza de pago mensual sin costo de financiación.
Se amparan los jardines, céspedes, plantas arbustos, arboles, siempre y cuando hagan parte del valor asegurado y/o hagan parte del paisaje de la propiedad asegurada.

Seguro de Contenidos

Póliza de pago mensual sin costo de financiación.
Propiedad de invitados, huéspedes o visitantes hasta \$1.200.000.
Cobertura de hurto simple para equipos móviles y portátiles.

Valor Asegurado

Seguro de Incendio y Terremoto (Edificio): Se indemniza a valor comercial. Aplica Infraseguro. (Se entiende por valor comercial de la parte destructible de un inmueble el precio más probable en condiciones normales de mercado).

Seguro de Contenidos: Equivale a su valor de reposición o reemplazo por otros de la misma naturaleza y tipo, pero no superiores ni de mayor capacidad. No aplica Infraseguro.

La modalidad de la póliza es riesgos nombrados, lo que significa que únicamente se cubre lo que aparece designado en la Póliza. Los Bienes objeto de cobertura de contenidos son: **muebles y enseres, equipos eléctricos y electrónicos, equipos móviles y portátiles, joyas y obras de arte.**

Políticas de suscripción

Seguro de Incendio y Terremoto: Aplica Tasa 1.35 por mil más IVA, sobre el valor comercial del inmueble

Seguro de Contenidos: Prima mensual de acuerdo a la cobertura:

PLANES COBERTURA CONTENIDOS				
TIPO BIEN	BRONCE	PLATA	ORO	TITANIO
Límites Asegurados	\$ 80.000.000	\$ 100.000.000	\$ 300.000.000	\$ 500.000.000
Muebles y Enseres	\$ 45.600.000	\$ 57.000.000	\$ 150.000.000	\$ 300.000.000
Equipo Eléctrico	\$ 20.400.000	\$ 25.500.000	\$ 90.000.000	\$ 125.000.000
Joyas	\$ 6.000.000	\$ 7.500.000	\$ 9.000.000	\$ 10.000.000
Equipo Móvil	\$ 8.000.000	\$ 10.000.000	\$ 18.000.000	\$ 25.000.000
Obras de Arte	\$ -	\$ -	\$ 33.000.000	\$ 40.000.000

Deducibles

Seguro de Incendio y Terremoto (Edificio): Terremoto, temblor, erupción volcánica, maremoto, tsunami y eventos catastróficos de la naturaleza: 1% del valor de la pérdida. Demás amparos: Sin deducible.

Seguro de Contenidos: Cualquier evento 10% del valor de la pérdida, mínimo 1SMMLV.

Siniestros

Para la radicación de siniestros y solicitud de asistencia para su hogar, comuníquese sin costo las 24 horas los 365 días del año marcando desde su celular #247 o a las líneas exclusivas de atención para clientes Banco de Occidente en Bogotá al 4235757 y a nivel nacional a la línea 01 8000 512620. Para temas relacionados con servicio al cliente comuníquese con nuestras líneas de atención exclusivas para clientes Banco de Occidente en Bogotá 4235757 las 24 horas, línea nacional 01 8000 512620 o e-mail: servicioalcliente@axacolpatria.co

Pólizas Endosadas (Incendio y Terremoto)

Para los casos en los que nuestros clientes deseen adquirir la póliza de Incendio fuera del plan Colectivo del Banco de Occidente, deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

Endoso original (Carátula de la póliza) expedido por la compañía de seguros legalmente establecida, reconocida y con buen respaldo.

El Beneficiario debe ser BANCO DE OCCIDENTE NIT 890.300.279-4, y el Asegurado debe ser BANCO DE OCCIDENTE y el Deudor (Locatario del Leasing Habitacional).

El endoso deberá contener las siguientes cláusulas:

- o Cláusula de renovación automática hasta la terminación del crédito o contrato y en caso de no renovación, debe indicar que se dará aviso a Banco de Occidente con anticipación a la terminación de la cobertura.
- o Cláusula de modificación indicando que la póliza no será modificada por causa alguna, sin previo aviso por escrito al Banco de Occidente.
- o Cláusula de Revocación indicando que la póliza no será revocada por causa alguna, sin previo aviso por escrito a Banco de Occidente.

Deberá ser de vigencia anual. Se deberá anexar el recibo de pago de la anualidad del seguro

En la póliza se debe identificar claramente el inmueble (dirección completa y ciudad de ubicación)

El valor Asegurado debe corresponder al valor comercial de la parte destructible del inmueble.

Las coberturas mínimas de la póliza endosada presentada al Banco deberán ser las siguientes:

- o Amparos: Cobertura de Incendio y Terremoto: 10% - Mínimo 6 SMMLV
- o HAMCCP* y AMIT **: 20% - Mínimo 6 SMMLV
- o Todo Riesgo: 10% - Mínimo 6 SMMLV

*HAMCCP: Hurto, asonada, motín, conmoción civil y popular

**AMIT: Actos mal intencionados de Terceros

Anualmente usted deberá enviar al BANCO DE OCCIDENTE anticipado a la fecha de vencimiento, la renovación de la póliza. De no cumplir con este requisito, el Banco podrá asegurar el bien en la póliza colectiva a partir del día siguiente al vencimiento de la póliza endosada, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula de seguros del contrato por usted suscrito, sin que por ésta razón adquiera el Banco la obligación de realizado.

Seguro Cuota Protegida

El Banco de Occidente le ofrece la posibilidad de incluirlo de manera voluntaria a este seguro, el cual tiene como finalidad proteger el patrimonio del deudor o locatario, aún en caso de desempleo como asalariado o incapacidad total temporal como trabajador independiente. Nuestro principal beneficio es garantizar tu tranquilidad en cualquier situación, restando preocupaciones sobre el pago de la cuota del crédito, para que puedas enfocarte en volver a tu actividad laboral.

Las condiciones del seguro, como coberturas, tarifas, exclusiones y requisitos de asegurabilidad, pueden ser consultadas en la página web www.bancodeoccidente.com.co (Seguro Cuota Protegida para Vivienda) y en el respectivo condicionado, dispuesto en esta misma página.

Para reportar un siniestro de Desempleo, Incapacidad Total Temporal o Enfermedades Graves por favor diríjase a cualquier oficina del Banco de Occidente a nivel nacional, o comuníquese en Bogotá al 3077032 y a Nivel Nacional al 018000941100.

Derechos

La administración confidencial de su información por parte del Banco.

Ceder su contrato, previa aceptación por escrito por parte de EL BANCO, sin dejar de estar obligado solidariamente por el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Recibir la cesión de los derechos que pudiera tener EL BANCO contra el proveedor que ha sido moroso en la entrega del(los) bien(es).

Obligaciones

Prestar la atención técnica para la conservación y el mantenimiento que requiera el(los) bien(es) mientras se encuentren bajo su responsabilidad.

Proteger el(los) bien(es) de todo daño que pueda sufrir por la pérdida, hurto, destrucción total o daño irreparable que afecte su correcto funcionamiento durante el tiempo que se encuentre en su poder y bajo su responsabilidad.

Acatar y dar debido cumplimiento a las recomendaciones de EL BANCO y/o el asegurador para evitar el deterioro del(los) bien(es), evitar las pérdidas o disminuir la probabilidad de su ocurrencia.

Asumir el pago o reembolso de todos los gastos de conservación, responsabilidad por daños o pérdidas, mantenimiento, afiliación seguros, multas, impuestos, tasas, contribuciones y demás cargos que afecten en el presente o en el futuro el(los) bien(es) objeto del presente contrato. EL LOCATARIO será el único responsable por los daños que se causen a terceros con o por causa del(los) bien(es), ya que EL LOCATARIO tiene su dirección, manejo y control.

Dar aviso a EL BANCO por escrito, de inmediato, sobre cualquier proceso judicial o administrativo en que se vea(n) involucrado(s) el(los) bien(es) objeto del contrato.

Aportar al BANCO cualquier documento necesario para realizar los trámites correspondientes para la efectiva declaración y pago del impuesto de delineación.

Aportar al BANCO anualmente la efectiva declaración del pago del impuesto predial del bien inmueble.

Trámite Terminación del Contrato de Leasing

Una vez ejercida la opción de adquisición estipulada en el contrato de leasing y este se encuentre debidamente cancelado, usted podrá solicitar a nuestra área de Servicio al Cliente del Credicentro de Vivienda, la información sobre los requisitos y documentos necesarios para tramitar la transferencia de la

propiedad del bien. Esta Solicitud la puede realizar por medio telefónico, correo electrónico o comunicación escrita.

- Al momento de solicitar la transferencia de propiedad del bien, usted debe estar al día con todas las obligaciones adquiridas en Banco de Occidente.
- Puede solicitar el paz y salvo de la obligación presentando la solicitud por medio escrito (correo electrónico o comunicación escrita) en cualquier Credicentro de Vivienda a nivel nacional.

Trámite, Requerimientos, Quejas y Reclamos

- Radique su requerimiento, queja o reclamo en nuestra área de Servicio al Cliente del Credicentro de Vivienda en Bogotá o en cualquiera de nuestros Credicentros de Vivienda a nivel nacional, por medio telefónico, correo electrónico o comunicación escrita.

Buenas Prácticas del Consumidor Financiero

- 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 sus obligaciones y montos de cuotas. 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.

Recomendaciones de Uso y Seguridad (Internet)

- Realice transacciones a través de Internet únicamente desde equipos de uso personal (casa u oficina).
- Para ingresar a nuestra Página Web, escriba la dirección www.bancodeoccidente.com.co directamente en el navegador.
- Nunca haga "click" en correos con links hacia la Página Web del Banco.
- Siempre que ingrese a nuestra Página Web verifique que en la dirección electrónica mostrada por pantalla aparezca <https://> en lugar de la habitual <http://>.
- Al ingresar a nuestra Página Web para realizar transacciones, verifique que el navegador muestre el símbolo del candado cerrado en la parte inferior de la pantalla.
- En el momento de finalizar la sesión transaccional, busque el link que confirme la desconexión segura (cerrar sesión, desconectar, logout, logoff).
- El Banco nunca le pedirá información personal o sobre su usuario y contraseña por medio de correo electrónico.
- Memorice su usuario y contraseña, manténgalos en absoluta reserva y no construya su contraseña con su fecha de nacimiento, número de teléfono o número de documento de identidad o direcciones.

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. 746 20 60 , Ext. 15311 y 15318, Fax. 312 1024 Correo Electrónico: defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008

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 su obligación, incluyendo tanto el reporte de los pagos oportunos como el de los vencidos.

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 . Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a cualquier Oficina o Credicentro, usar la línea de servicio al cliente: 01 8000 51 4652, Bogotá 390 20 58, Cali 485 11 13, Medellín 605 20 20, Barranquilla 386 97 72 o al correo electrónico: datospersonales@bancodeoccidente.com.co y a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco de Occidente.

Líneas de Contacto

En la Página Web www.bancodeoccidente.com.co, donde encontrará información detallada de los Credicentros de Vivienda a nivel nacional o en nuestras oficinas ubicadas en:

CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXT.
Bogotá	Carrera 9A # 99 - 02 Oficina 1002. Edificio Citibank	7565151	14001
Medellín	Calle 3 Sur # 41 - 65 Oficina 201. Edificio Banco de Occidente	6050060	48700
Cali	Carrera 4 No. 7-61 Edificio Banco de Occidente Piso 2	4850707	25000
Barranquilla	Carrera 52 # 74 - 56 Torre Banco de Occidente Piso 1	3861627	53221
Santa Marta	Carrera 1 C # 22 - 58 Oficina 908 Edificio Bahía Centro	4215012	52464
Cartagena	Bocagrande, Av. San Martín # 6 - 94 Piso 2	6931600	52355
Bucaramanga	Carrera 29 # 48 - 52	6985959	71405
Ibagué	Calle 10 A # 3 - 45 Oficina 501	2615370	81581
Pereira	Calle 19 # 9-50 Oficina 501. Edificio Diario Del Otún	3402285	61743
Villavicencio	Avenida 40 # 16 B 159 Centro Comercial Villacentro Local 7	6686060	81625