



# Somos Corresponsal Bancario del Banco de Occidente

Realiza aquí

## Retiros

- De los Bancos del Grupo Aval sin tarjeta débito, con clave temporal de cuentas.

El monto mínimo de retiro es de \$10.000 y máximo \$500.000 por transacción.

La tarifa de retiro puede variar de acuerdo al banco al que pertenece la cuenta.

## Consignaciones

- En efectivo a cuentas de los bancos del Grupo Aval.

La tarifa por consignación puede variar de acuerdo al banco que pertenece la cuenta del beneficiario.

El monto mínimo por consignación es de \$1 y máximo de \$500.000 por transacción.

## Pagos

- Servicios públicos, privados e impuestos pre-liquidados.
- Obligaciones de los bancos del Grupo Aval (Aplican restricciones).

Los pagos en efectivo no tienen ningún costo para el usuario pagador.

El monto máximo por operación es de \$500.000

Los pagos de facturas vencidas se reciben sujeto a las condiciones del convenio.



## Medidas de Seguridad

- El Banco al que pertenece la cuenta es el responsable por los servicios que presta el Corresponsal.
- El Corresponsal sólo está autorizado para realizar las operaciones especificadas en este aviso.
- No está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.
- La atención del servicio de corresponsalia bancaria va desde el horario de apertura de cada establecimiento de comercio del Corresponsal, hasta las 9:00p.m.
- En caso de requerimientos se debe adjuntar el soporte de transacción expedido por el Corresponsal.
- El Corresponsal solo puede entregar el monto del retiro si cuenta con el efectivo en el momento de la transacción.
- Entregue su dinero exclusivamente al cajero u operario del establecimiento. Ningún funcionario de Efecty está autorizado para recibir dinero por fuera de la fila.
- El corresponsal Bancario Efecty no está autorizado a realizar algún cobro por el servicio.
- No permita presiones por parte de personas en la fila, espere que el cajero de Efecty le entregue el comprobante y le informe que la transacción ha finalizado.
- No entregue información personal a terceros no autorizados.
- Al recibir su comprobante de pago, verifique que los datos del mismo estén correctos en presencia del cajero.
- Conserve su comprobante de pago.

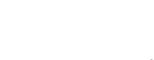
# Corresponsal Bancario del Banco de Occidente

1. Efecty es Corresponsal Bancario de Banco de Occidente.
2. El Banco de Occidente es responsable frente a los clientes y usuarios por servicios prestados por medio de corresponsal bancario.
3. Efecty como Corresponsal Bancario no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.
4. El Banco de Occidente solo estará obligado a atender las solicitudes de retiros en efectivo por medio del Corresponsal, en la medida en que este cuente con recursos suficientes, sin perjuicio de la exigibilidad de las obligaciones a cargo del banco las cuales, en todo caso, deberán ser atendidas oportunamente a través de su propia red de oficinas.
5. La atención del servicio de corresponsal bancaria va desde el horario de apertura de cada establecimiento de comercio del Corresponsal hasta las 9:00pm.
6. Días de prestación de los servicios: el Corresponsal prestará los servicios todos los días hábiles y en aquellos que no lo sean, se prestarán en los horarios que se realicen normalmente sus actividades.
7. Las operaciones quedan aplicadas el mismo día en el que son realizadas siempre y cuando se efectúen antes de las 9:00p.m. Después de esta hora las operaciones serán aplicadas con fecha del día hábil siguiente.
8. Líneas de Atención al usuario: Línea nacional 01 8000 512825.
9. Servicios ofrecidos:
  - Pago de servicios públicos, privados e impuestos pre - liquidados en efectivo.
  - Consignaciones en efectivo a cuentas de los Bancos del Grupo Aval: Banco de Occidente, Banco AV Villas, Banco de Bogotá y Banco Popular.
  - Retiros en efectivo sin tarjeta del Grupol Aval: Banco de Occidente, Banco AV Villas, Banco de Bogotá y Banco Popular.
10. Características del Servicio:
  - El tope máximo por operación de pago y de la consignación es de \$500.000.
  - Los pagos en efectivo NO tienen ningún costo para el usuario.
  - El monto máximo de retiro es de \$500.000 por transacción hasta el valor máximo de retiro diario definido por el banco al cual pertenece la cuenta del cliente.
  - La tarifa de retiros está sujeta a la tarifa vigente del Banco al que pertenece la tarjeta débito.
  - La tarifa de las consignaciones en efectivo está sujeta a la tarifa vigente del Banco al que pertenece la cuenta beneficiaria del depósito.
11. Medidas de Seguridad:

- Efecty como corresponsal Bancario del Banco de Occidente no está autorizado a prestar servicios financieros por cuenta propia.
- Entregue su dinero exclusivamente al cajero u operario del establecimiento.
- Ningún funcionario de Efecty está autorizado para recibir dinero por fuera de la fila.
- El corresponsal Bancario Efecty no está autorizado a realizar algún cobro por el servicio.
- No permita presiones por parte de personas en la fila, espere que el cajero de Efecty le entregue el comprobante y le informe que la transacción ha finalizado.
- No entregue información personal a terceros no autorizados.
- Al recibir su comprobante de pago, verifique que los datos del mismo estén correctos en presencia del cajero.
- Conserve su comprobante de pago.



**Banco de Occidente**



## Defensor al Consumidor Financiero

Los CLIENTES del Banco de Occidente cuentan con un representante, quien tiene a su cargo entre otras, la responsabilidad de atender y resolver las quejas relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad, de las normas legales o contractuales que rigen la prestación de un servicio o producto y a solicitud del cliente o a su propio juicio, formular recomendaciones y propuestas al Banco con el fin de mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros

Aun cuando el Banco de Occidente tiene a disposición de sus clientes su amplia red de oficinas y la Línea de Servicio al Cliente para efectos de atender en forma directa, eficiente y ágil las reclamaciones que puedan derivarse de la utilización de sus productos y servicios, creemos que el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Occidente, nos asegura una instancia más de servicio y garantiza el seguimiento a cualquier falla que se pueda presentar en la solución de quejas o reclamos.

El Defensor está facultado para:

- Conocer las quejas formuladas por formuladas por los clientes y usuarios que se refieran a un eventual incumplimiento de las normas que le corresponde al Banco
- Ser vocero de los consumidores financieros para presentar recomendaciones y propuestas al Banco, en busca de favorecer las relaciones con los consumidores financieros
- Actuar, dentro del ámbito de ley, como conciliador en las controversias que surjan entre el Banco y el Consumidor Financiero, cuando las partes lo soliciten

## Procedimiento de servicio

1.El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2.Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4.Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarle por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que allegue la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5.Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6.Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamente su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, lo cual no obstará para informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7.Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.

8.El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6

9.La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10.La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8º de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

**Nota:** Los consumidores financieros podrán escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada (Banco), al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009. Cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponde.

Las decisiones asumidas por el Defensor del Consumidor Financiero no tendrán carácter obligatorio para las partes Asuntos Excluidos de la Competencia del Defensor (Artículo 14 Ley 1328 de 2009):

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentran en trámite o hayan sido resueltas en la vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

## DATOS DE CONTACTO

Defensor del Consumidor Financiero. LINA MARIA ZORRO CERON  
Defensor del Consumidor Financiero. Suplente LORENA CERCHAR ROSADO  
Dirección Carrera 7 No. 7138-1521 Torre A Piso 1 Bogotá

Tel. (601) 7462060 Ext. 15318, 15311

Fax (601) 3121024

defensorcliente@bancodeoccidente.com.co

Lunes a Viernes 8:30 a.m – 5:30 p.m.