



Guía de Educación financiera

Tarjeta Alkosto

Conoce tu Tarjeta Alkosto

CUIDA TU HISTORIAL CREDITICIO



Centrales de Riesgo:

Las centrales de riesgos son entidades que almacenan los reportes positivos y negativos del historial crediticio del cliente, siendo responsabilidad de cada Central el manejo de la permanencia de los reportes. En caso de no realizar el mínimo en la fecha de pago, tu comportamiento negativo será reportado a dichas Centrales.

Reglas sobre la permanencia del reporte negativo en Centrales de Riesgo:

En caso de **mora inferior a dos (2) años**, la permanencia del reporte negativo no podrá superar el doble del tiempo en mora, contados a partir del momento en que te pongas al día o canceles la totalidad de tu obligación.

En caso de **mora igual o superior a dos (2) años**, la permanencia del reporte negativo será de cuatro (4) años, contados a partir de momento en que te pongas al día o canceles la totalidad de tu obligación.

Estando al día con tus pagos podrás construir un buen historial crediticio que te servirá para obtener nuevos créditos.



Seguridad:

Nunca entregues información confidencial como el número de tu tarjeta, fecha de vencimiento, código de seguridad y clave. **Tarjeta Alkosto** nunca te solicitará esta información, ya sea a través de llamadas, correo electrónico, mensajes de texto, o servicios de mensajería instantánea como WhatsApp.

Ten presente que cuentas, entre otros, con los siguientes derechos y obligaciones:

Tienes derecho a recibir por parte de **Tarjeta Alkosto** una atención respetuosa y amable, recibir ofertas de productos y servicios de calidad, conocer el contenido del contrato que suscribes al solicitar tu producto financiero, así como ser notificado de cualquier cobro que se te efectúe.

Informarte sobre las condiciones, características de los productos, mecanismos de protección de tus derechos, así como exigir respuesta oportuna a cada solicitud que realices. Conoce más en **www.tarjetaalkosto.com.co**, sección: Para tener en cuenta.

CONOCE LOS COBROS DE TU TARJETA DE CRÉDITO ALKOSTO

¿Qué es un extracto?

Es el documento que te muestra toda la información referente al uso de tu **Tarjeta Alkosto**: compras, avances, intereses, la cuota de manejo, fechas de pago y los valores a pagar.

Fecha límite de pago

Hasta esta fecha puedes realizar el pago de la cuota de tu tarjeta para estar al día.

Fecha de corte

Es el día del mes donde se calcula el valor de la cuota que vas a pagar, teniendo en cuenta el uso que hayas realizado hasta esa fecha.

Cupo total

Es el valor que te entregan cuando te aprueban la tarjeta y con el que puedes realizar las compras y/o avances.

Cupo disponible

Es el dinero con el que cuentas en tu tarjeta y que todavía puedes gastar.

Pago Mínimo

Es el valor que debes pagar de esta factura

Avances

Es el dinero que puedes pedir en efectivo con tu tarjeta en las cajas registradoras de los almacenes Alkosto y Ktronix. Si tu tarjeta es Mastercard, puedes realizar tus avances en cajeros electrónicos.

Intereses Corrientes

Es el valor que debes pagar por usar tu tarjeta en compras o avances.

Cuota de Manejo

Es el valor que pagas por usar tu tarjeta. Se cobra mensual, solo si tienes deuda o realizas compras y/o avances.

Póliza deudores

Este seguro cubre tu deuda en caso de fallecimiento o incapacidad total/permanente y lo puedes reclamar sólo si tienes deuda en la tarjeta. Si tu tarjeta no es Mastercard este seguro se cobra por millón. Si tu tarjeta es Mastercard, tiene un costo fijo. Puede ser adquirido a través de una aseguradora diferente a la sugerida por TUYA.

Intereses de mora

Es el valor adicional que debes asumir si realizas tu pago después de la fecha límite de pago.

Pago Total

Es el valor que debes pagar para dejar tu deuda en cero, este es el valor total que debes pagar.



¿Cómo se aplica tu pago?

Tus cuotas mensuales se componen de capital, intereses corrientes, de mora en caso de que aplique y cargos fijos. Todo pago que realices cubrirá primero cargos fijos, intereses de mora en caso de que aplique, intereses corrientes y por último el capital.

DÓNDE Y CÓMO PUEDES PAGAR TU TARJETA

Con tu Tarjeta Alkosto cuentas con varios canales para que realices tus pagos de manera rápida, cómoda y segura.



Botón de Pago PSE

Ingresando a nuestro sitio web:
www.tarjetaalkosto.com.co dando clic
en el botón **Paga Aquí**.



En las Cajas Registradoras

Presentando tu **extracto** y/o tu tarjeta.



En Bancos

Presentando tu extracto en:



En Corresponsales bancarios

Presentando tu extracto en corresponsales
Bancolombia, Banco de Bogotá y Banco AV Villas:



Débito automático mensual a tu cuenta de
ahorros o corriente. Inscribe este servicio
mediante nuestra línea de atención
01 8000 915 555. No aplica para Banco
BBVA.

¡Escoge la opción que mejor se acomode a tu necesidad!

CANALES DISPONIBLES PARA TI



Centros de Atención

Encuétralos en tiendas Alkosto y Ktronix.
Consulta en www.tarjetaalkosto.com.co



Punto Express

Módulos de autoservicio ubicados en los principales
almacenes Alkosto del país. Más información:
www.tarjetaalkosto.com.co.



Centro de Contactos

Bogotá: (1)482 4807.
Medellín: (4)444 3784.
Cali: (2)380 8935.
Nivel nacional: 01 8000 915 555.



Línea de Cobranza

Llama a esta línea solo cuando tengas problemas con
tus pagos.

Bogotá: (1)743 9099. **Cali:** (2)485 0378.
Medellín: (4)604 9420. **Nivel nacional:** 01 8000 949 191.

Puedes presentar tus peticiones, quejas o reclamos a través de:

Centro de Contactos telefónico | www.tarjetaalkosto.com.co sección **Contáctanos** | **Centros de Atención** Alkosto-Ktronix

Defensor del consumidor financiero

El defensor del consumidor financiero es tu aliado y lo ponemos a tu disposición en caso de que tengas algún requerimiento.

Defensor principal: Juan Fernando Celi Munera - **Defensor suplente:** Liliana Otero Álvarez

Correo electrónico: defensordelconsumidor@tuya.com.co

Dirección: Carrera 43A #1 Sur-188. **Oficina:** 709. **Edificio:** Torre Empresarial Davivienda Medellín.

Teléfonos: (4) 321 1586, 018000 522 622, **Fax:** (4) 321 3100.

Horario de atención: Lunes a viernes 7:30 a.m. 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.