

## **Preguntas Frecuentes Publicación Página BBVA:**

### **¿Cómo puedo adquirir la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Para solicitar la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA contamos con las siguientes opciones, recuerda que nuestro proceso de solicitud es 100% online.

1. Diligenciando el formulario de solicitud de la Tarjeta de Crédito disponible **aquí** (<https://bbva.info/3NCF0NI>). Te podrá tomar 10 minutos, recuerda tener a la mano tu documento de identificación en original.
2. Con el apoyo de uno de nuestros asesores que podrás encontrar en algunas tiendas ara a nivel nacional, quienes te podrán brindar información del proceso de solicitud del producto ingresando al formulario de solicitud de la Tarjeta de Crédito para diligenciar tus datos y realizar la solicitud del producto.
3. En todas las tiendas ara del país, encontrarás publicidad de la Tarjeta de Crédito con un código QR que te llevarán al formulario de solicitud de la Tarjeta de Crédito disponible **aquí** (<https://bbva.info/3NCF0NI>) para ingresar tus datos personales, información financiera, dar aceptación al tratamiento de datos personales, términos y condiciones y escanear el documento de identificación en original.

### **¿Si soy cliente de BBVA puedo solicitar la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

El proceso digital de solicitud de Tarjeta de Crédito ARA - BBVA se encuentra habilitado para clientes y no clientes del banco. Solo debes realizar el proceso de solicitud de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA diligenciando el formulario disponible **aquí** (<https://bbva.info/3NCF0NI>).

### **¿Qué requisitos se tienen establecidos para solicitar una Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Debes contar con:

- Documento de identificación original.
- Ingresos mínimos de 1SMMLV.
- Realizar el proceso de solicitud de la Tarjeta de Crédito, diligenciando el formulario disponible **aquí** (<https://bbva.info/3NCF0NI>).

### **¿Cuántos pasos debo realizar para solicitar una Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

El proceso de solicitud de la **Tarjeta de Crédito ARA - BBVA** es muy sencillo, te podrá tomar 10 minutos:

- Durante el proceso te solicitaremos información como: datos personales, información financiera, solicitud de autorización de la política de tratamiento de datos personales.
- Con esta información, el banco realizará la validación de tu solicitud en línea.
- Si la solicitud de la Tarjeta de Crédito es aprobada, te solicitaremos realizar un proceso de autenticación de identidad para enviarte a tu correo electrónico y/o número celular el código de primera compra para que realices tu primera compra en tiendas ara. Tu Tarjeta de Crédito llegará en un periodo máximo de 10 días hábiles a la dirección de residencia que registró en la solicitud de producto.

- En caso de no ser posible realizar el proceso de autenticación de identidad, enviaremos la Tarjeta de Crédito a la oficina que elegiste previamente en la solicitud, en un periodo máximo de 10 días hábiles.

### **¿Puedo solicitar la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA si no acepto las políticas de tratamiento de datos personales?**

La aceptación de términos, condiciones y política de tratamiento de datos personales es un requisito indispensable para realizar la solicitud de la Tarjeta de Crédito.

### **¿Por qué solicitar la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA a través de una URL o Código QR y no en una Oficina BBVA?**

Dado que la aprobación de la Tarjeta de Crédito es en línea y con el objetivo de ofrecerte un proceso ágil y sencillo, la solicitud de la tarjeta es 100% digital.

Realizar la solicitud de la Tarjeta de Crédito es muy fácil:

- Solo podrá tomarte 10 minutos.
- Sabrás al instante si es aprobada y el cupo aprobado de la misma.
- No requiere documentación física, únicamente tener tu documento de identificación original al momento de diligenciar el formulario de solicitud.

### **Estoy solicitando la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA y me indican que no puedo hacer la primera compra en ese momento ¿por qué?**

Sucede cuando por algún motivo, dentro del proceso de solicitud de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA la validación de identificación realizada por nuestra herramienta no logra validar el documento de identificación en físico.

Sin embargo, la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA es generada y enviada a la oficina que seleccionaste en el proceso de solicitud para que sea reclamada de forma presencial en la sucursal.

### **¿Dónde y cómo puedo usar la clave de primera compra (OTP)?**

Puedes usar la clave de primera compra (OTP) en cualquier tienda ARA del país, únicamente debes informarla al cajero en el momento de realizar el pago de compra en la tienda.

**IMPORTANTE:** Recuerda que esta clave de primera compra solo la puedes usar una única vez, tiene una vigencia específica y un valor máximo que puedes utilizar. Adicionalmente, te la compartimos vía SMS al número de celular y/o correo electrónico registrado en la solicitud de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA.

### **¿Cuáles son los próximos pasos después de solicitar y ser aprobada Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Finalizada la solicitud de Tarjeta de Crédito ARA - BBVA, te enviaremos un correo electrónico confirmando que tu Tarjeta de Crédito fue aprobada y que ésta será entregada en la dirección registrada en la solicitud del producto.

Adicionalmente, anexamos los términos y condiciones aceptados en la solicitud, junto con una copia del pagaré electrónico firmado.

- En caso de ser aprobada la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA pero no haber logrado el proceso de validación de identificación, enviaremos tu Tarjeta de Crédito a la oficina que elegiste previamente en la solicitud, en un periodo máximo de 7 días hábiles.
- Es importante que tengas en cuenta que si tu Tarjeta de Crédito ARA - BBVA es enviada a la oficina que elegiste previamente en la solicitud, podrás recogerla dentro de los 90 días calendarios siguientes a la solicitud, de lo contrario, por seguridad será cancelada.
- Si la tarjeta te llega a la dirección de residencia, podrás activarla por nuestra App BBVA o llamando a nuestro Contact Center desde Bogotá al 4010000 - Medellín al 4938300 - Barranquilla al 3503500 - Cali al 8892020 - Bucaramanga al 6304000 - Otras Ciudades al 018000912227.

### **¿En cuánto tiempo me entregan la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Tu Tarjeta de Crédito ara - BBVA llegará en un periodo máximo de 10 días hábiles (a partir de la fecha de aprobación de tu tarjeta) a la dirección de residencia que registraste en el proceso de solicitud del producto.

### **¿Por qué no es posible que me entreguen mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA en la dirección registrada en mi solicitud?**

Como parte de las validaciones de la solicitud digital de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA, realizamos una validación de identificación que consiste en validar la foto de tu documento de identificación con la toma de una selfie, si en este proceso el resultado no es exitoso, te notificaremos en la pantalla de la solicitud y a través de tu correo electrónico que tu tarjeta será enviada a la oficina elegida en la solicitud del producto, para que te acerques a ella con tu documento de identidad (cédula de ciudadanía colombiana) y pidas tu Tarjeta de Crédito ARA - BBVA.

### **Acabo de recibir mi Tarjeta de Crédito ARA – BBVA ¿Qué debo hacer para activarla?**

Activa tu Tarjeta de Crédito ARA -BBVA a través de nuestra App BBVA siguiendo estos pasos:

1. Ingresa a la App BBVA, si no la tienes descargala en tu tienda de aplicaciones.
2. Selecciona tu nueva tarjeta.
3. Da clic en "Activar tarjeta".
4. ¡Listo! Tu Tarjeta de Crédito ARA - BBVA quedó activada y lista para usarla en lo que quieras.

Recuerda que si reclamaste la Tarjeta de Crédito a través de nuestras oficinas ya está lista para usarla y no necesitas ningún proceso adicional para su activación.

### **¿En dónde puedo utilizar mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

La Tarjeta de Crédito ARA - BBVA es una tarjeta de franquicia VISA con la que puedes realizar compras nacionales e internacionales, presenciales y no presenciales en establecimientos de

comercio, compra de cartera, diferir las cuotas de las compras hasta 36 meses, realizar avances hasta del 50% del cupo y solicitar tarjetas amparadas.

### **¿Cómo puedo conocer la cuota de manejo y la tasa de interés de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Puedes consultar toda la información de tasas y tarifas en nuestra página de internet [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección "Tasas y tarifas"; sin embargo, recuerda que la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA cuenta con exoneración del 100% de cuota de manejo hasta su vencimiento.

### **¿Realizar abonos parciales o el pago total de deuda de mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA tiene algún costo adicional?**

¡Por supuesto que no! Ninguno de los pagos que realices a tu Tarjeta de Crédito genera costo, puedes hacer pagos y/o abonos en tiendas ara, BBVA net, App BBVA o en cualquiera de nuestras sucursales, las veces que quieras.

### **¿Puedo modificar el número de cuotas de una compra nacional o internacional, realizadas con mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

¡Claro que sí! Puedes ampliar o disminuir el número de cuotas de una compra específica ingresando a BBVA Net con tu usuario y contraseña.

Sigue estos pasos:

1. Selecciona la tarjeta
2. Ver detalle y operaciones
3. Elige la opción "Cambio de plazo de una compra puntual"
4. Con ayuda de los filtros disponibles, ubica la compra a la que quieres cambiar el plazo
5. Selecciona el nuevo número de cuotas
6. Finaliza con "Continuar"

**IMPORTANTE:** Recuerda que las compras internacionales se difieren automáticamente a 36 cuotas, plazo que podrás cambiar cuando tú lo desees después de realizada la compra.

### **¿Qué debo hacer en caso de tener alguna emergencia con mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

- Marca desde tu celular al #267 o comunícate en Bogotá al 6463214 y en todo Colombia al 018000930214.
- En caso de robo, pérdida, sospecha de fraude o alguna eventualidad que ocurra con tu Tarjeta de Crédito puedes bloquearla preventivamente a través de App BBVA en la opción "Apagar Tarjeta". Si por algún motivo no puedes realizar este bloqueo puedes comunicarte a la línea de atención de BBVA.

### **¿Cómo funciona la devolución (cashback) del 5% por comprar con la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Corresponde a la devolución del 5% por realizar compras iguales o superiores a \$50.000 pesos en tiendas ARA pagando con tu Tarjeta de Crédito ARA - BBVA, hasta un límite de \$50.000 pesos mensuales por tarjetahabiente. Esta devolución quedará aplicada en tu Tarjeta de Crédito máximo a los 3 días hábiles de haberse realizado la transacción de compra en tiendas ARA.

### **¿Qué es un diferido automático de Tarjeta de Crédito y cómo funciona?**

Con este servicio puedes personalizar el número de cuotas con el que quieres que tus compras se difieran, puede ser 12, 24 o 36 meses. El diferido elegido aplica para las compras que realices desde el día hábil siguiente de la personalización y primará sobre la cantidad de cuotas que elijas en el momento de realizar una compra. Podrás solicitar este servicio 100% digital desde BBVA Net, en tu oficina BBVA más cercana o en la línea BBVA.

### **¿Qué información encuentro en el extracto de mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

El extracto contiene toda la información relevante de tu producto. Para que puedas entenderlo mucho mejor, te invitamos a visitar nuestro Blog haciendo clic **aquí** (Url: <https://www.bbva.com.co/personas/blog/educacion-financiera/digital/extracto-bancario.html>).

### **¿Cómo se verán reflejadas las compras que realizó a una sola cuota con mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA en el extracto mensual que recibo?**

Las compras a una sola cuota no generan cobro de intereses y se verán reflejadas en tu extracto como un movimiento con tasa de interés 0%, además en el campo "Cargos del mes" verás el 100% del valor de la compra.

### **¿Cómo puedo cambiar la fecha de corte de mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

La Tarjeta de Crédito ARA - BBVA nace con fecha de corte todos los 30 de cada mes, fecha de corte que puedes modificar a través de la Net BBVA o en cualquier oficina de BBVA.

### **¿Cómo puedo cambiar mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA por pérdida, robo o vencimiento?**

Puedes acercarte a la oficina BBVA que seleccionaste en la solicitud de la Tarjeta de Crédito ARA - BBVA y solicitar la generación de una nueva tarjeta.

Es importante que tengas en cuenta, si el cambio es por: Renovación de plástico por vencimiento se realiza de forma automática; si corresponde a un cambio de plástico por alguna otra causal (robo, pérdida, entre otros), recuerda que esta tendrá un cobro por re-expedición que podrás consultar en la sección Tasas y Tarifas

### **¿Cada cuando recibo el extracto de mi Tarjeta de Crédito ARA - BBVA?**

Lo primero que debemos tener claro son los siguientes dos conceptos:

- Fecha de corte: Este es el punto en que el banco finaliza el período de registro de las compras que realizaste con tu Tarjeta de Crédito. Desde esta fecha, tienes 20 días calendario para saldar tu deuda.
- Fecha de pago: Este concepto se refiere al plazo que tienes para liquidar la deuda de tu Tarjeta de Crédito, ya sea el monto mínimo o el que estimes conveniente.

El extracto de tu Tarjeta de Crédito ARA - BBVA se genera de forma mensual, el cual puedes consultar a través de la App BBVA o Net BBVA, conoce mayor información **aquí** (url: <https://www.bbva.com.co/personas/blog/educacion-financiera/digital/extracto-bancario.html>)