

REGLAMENTO PROGRAMA PERMANENTE

“CLUB DE PUNTOS POR TODO”

a) Nombre del Programa Permanente

El presente documento contiene las características del Programa Permanente **“CLUB DE PUNTOS POR TODO”** del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

b) Periodo de Duración

El Programa tendrá una vigencia mínima de 37 meses y se regirá por el presente Reglamento.

Este Reglamento entra en vigencia a partir de la notificación con la Resolución de aprobación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El Programa podrá ser suspendido o cancelado por parte del Banco, informando oportunamente dicho evento a todos los clientes con una anticipación no menor a quince (15) días hábiles, siempre y cuando sea posterior a los primeros 37 meses del Programa, a través de un comunicado en la página web y otros medios masivos que el Banco considere oportuno.

c) Modalidad de Premiación

Con el objetivo de fidelizar a nuestros clientes el Banco Mercantil Santa Cruz S.A resuelve la realización de un Programa Permanente denominado **“CLUB DE PUNTOS POR TODO”**.

Todos los clientes podrán acumular puntos por las acciones definidas en el presente Reglamento.

Los puntos no tendrán expiración, mientras se encuentre vigente el Programa Permanente. Así también, no se modificarán las condiciones iniciales.

A continuación, se establecen las condiciones para la acumulación de puntos:

- ✓ Se establece que no pueden participar del Programa ninguna Persona Jurídica.
- ✓ Participan del Programa los Clientes que cumplan con los siguientes requisitos: Personas naturales que realizan en el Banco las acciones y transacciones definidas en la sección de acumulación de puntaje.

Acumulación de Puntos.

El cliente acumulará puntos mensualmente de acuerdo a la cantidad de transacciones que realice, siendo las únicas que contarán para acumular puntos las descritas a continuación:

a) Desembolsos de nuevos créditos de:

- Consumo
- Consumo descuento por planillas
- Vehicular
- Vivienda
- Consolidación de deuda Vivienda

b) Pago puntual de la cuota de créditos de:

- Consumo
- Consumo descuento por planillas
- Vehicular
- Vivienda
- Consolidación de deuda Vivienda

c) Incremento de saldo promedio mensual en cuentas de ahorro:

- Makro cuenta y sub productos
- Rendimax y sub productos
- Cuentas de ahorro Banx
- Cuenta de ahorro Normal y sub productos

d) Apertura de cuentas de ahorro Banx

e) Apertura y Renovación de DPF's mayores a 181 días:

- DPF de 181 hasta 360 días
- DPF de 361 hasta 400 días
- DPF de 401 hasta 720 días
- DPF de 721 hasta 1080 días
- DPF mas de 1081 días

f) Todos los consumos nacionales e internacionales efectuados con Tarjeta de Crédito y Débito (exceptuando tarjetas de crédito que participan del Programa de Millas).

g) Transacciones en Banca por Internet:

- Transferencia de saldos a cuentas en otros Bancos (por transacción) *.
- Transferencia de saldos a cuentas propias y/o de terceros (por transacción) *.
- Pago de Tarjetas de Crédito.
- Pago de cuota de Préstamos.
- Pago de Servicios (Por transacción) *.

h) Transacciones en Banca Móvil y Cajeros Automáticos (ATM's)

- Transferencia de saldos a cuentas en otros Bancos (por transacción).
- Transferencia de saldos a cuentas propias y/o de terceros (por transacción).
- Pago de Tarjetas de Crédito.
- Pago de cuota de Préstamos.
- Pago de Servicios (por transacción).

i) Débito Automático:

- Por suscripción
- Pago de servicios y colegios a través de Débito Automático.

***Acumulan las primeras cuatro transacciones del mes.**

Las transacciones que no se mencionan o detallan no se las tomará en cuenta para acumulación de puntaje.

Las transacciones y operaciones anteriormente descritas que generan acumulación de puntaje, se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla de Bonificación de Puntos

ACTIVOS	POR CADA USD.	PUNTOS
Desembolso Consumo	1.000	4
Desembolso Consumo Descuento por Planilla	1.000	4
Desembolso Crédito Vehicular	1.000	4
Desembolso Crédito de Vivienda*	5.000	5
Desembolso Consolidación de Deuda Vivienda	5.000	5
Pago Puntual de Cuota**	N/A	2
PASIVOS	INCREMENTO SALDO PROM POR CADA USD.	PUNTOS
Makro cuenta y sub productos	3.000	5
Rendimax y sub productos	3.000	5
Cuentas Ahorro BANX	POR APERTURA	50
Cuenta de Ahorro Normal y sub productos	3.000	5
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	APERTURA POR CADA USD.	PUNTOS
DPF de 181 hasta 360 días	2.000	2
DPF de 361 hasta 400 días	2.000	10
DPF de 401 hasta 720 días	2.000	15
DPF de 721 hasta 1080 días	2.000	20
DPF más de 1081 días	2.000	25
MEDIOS DE PAGO	CONSUMOS POR CADA USD.	PUNTOS
Tarjetas de Crédito	1	1
Tarjetas de Débito	5	1
CANALES	PUNTOS POR SUSCRIPCIÓN	PUNTOS X TRANSACCIONES
Banca por Internet	N/A	2
Banca Móvil	N/A	2
ATM'S	N/A	2
Débito Automático	50	2

*En caso de desembolsos parciales, se abonará únicamente al primer desembolso.

**Para todos los créditos anteriormente mencionados.

El puntaje es acumulado en una sola cuenta por todos los conceptos, es decir que, si el titular de la cuenta mantiene tarjetas de crédito adicionales, la acumulación de puntos realizada por dichas tarjetas adicionales, acumularán para el titular de la cuenta. Si el cliente tiene más de un producto o servicio, cada uno de estos participará en el Programa.

Esta bonificación le permitirá al cliente acumular puntos y posteriormente realizar el canje de puntos por los premios comunicados en los diferentes canales del Banco.

Los puntos no son transferibles ni heredables a ninguna otra persona o cuenta de terceros bajo ningún título o causa.

El Banco se reserva el derecho de excluir y/o revertir el abono de puntos a los clientes, en los siguientes casos:

- a) Transacciones fraudulentas por robo, clonación y consumos no reconocidos.

Velando por el bienestar del consumidor financiero al participar del Programa Permanente se respetarán los puntos que el cliente tenga acumulados hasta la notificación con la Resolución de aprobación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Abono de puntos.

El Banco abonará los puntos al cliente cada cierre de fin de mes mediante un proceso de acuerdo a los procesos operativos internos del Banco.

El abono de puntos al cliente se realizará de acuerdo a la acumulación de puntos definida en la tabla de bonificación. Esta acumulación de puntos se realizará por transacciones realizadas en Dólares Estadounidenses (USD.) o su equivalente en Bolivianos (Bs.) de acuerdo al tipo de cambio oficial del BCB y a través de procesos operativos internos del Banco.

Para el abono de puntos por Banca por Internet y Banca Móvil, se contemplarán las transacciones realizadas hasta el 15 de cada mes. Las transacciones realizadas pasada esta fecha se contemplarán para el mes siguiente.

Así también, podrán ser abonados puntos a los clientes en los siguientes casos, siempre y cuando sean a beneficio del cliente:

- Errores operativos y reclamos.
- Fidelización de clientes.
- Bonificaciones y descuentos por fechas especiales.

El Banco realizará diferentes promociones en las que el cliente podrá recibir descuentos especiales para redención de puntos o acumulación de puntos extras.

Los puntos acumulados por el cliente después del cierre que realiza el Banco, se reflejarán al mes siguiente.

El Banco se reserva el derecho de no abonar puntos a los clientes que mantengan con el Banco obligaciones impagas por cualquier producto contratado.

Canje de puntos.

Se entiende por canje de puntos, al siguiente proceso: El cliente realizará la solicitud de canje de puntos acumulados por uno o varios de los premios ofrecidos por el Banco. La solicitud se realizará a través de los siguientes canales del Banco:

- Central de consultas.
- Ejecutivos de Servicios.
- Ejecutivos de Fidelización en las oficinas del Banco a nivel nacional.
- Herramientas tecnológicas y/ o digitales que permitan realizar el canje dinámico a través de vales digitales (una vez se encuentren en funcionamiento para el público).

Cada vez que el cliente solicite y obtenga uno o varios premios, los puntos equivalentes al premio serán descontados de la cuenta de acumulación.

Los puntos no podrán canjearse por dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia.

El canje del puntaje sólo puede ser solicitado por el cliente titular del producto (s) que participa del Programa.

Para canjear cualquiera de los premios en oficinas del Banco, el cliente deberá presentar su cédula de identidad vigente, debiendo ésta coincidir con la información registrada en el sistema informático del Banco. Las solicitudes en las agencias del Banco, se efectuarán por medio del llenado del Formulario de Solicitud de Canje de Puntos, el cual debe estar firmado por el cliente y funcionario responsable del Banco.

En el caso de las solicitudes realizadas mediante Central de Consultas del Banco, el operador solicitará información que permita validar la identidad del cliente y llenará los datos de la solicitud del premio en el formulario.

Finalmente, para las solicitudes de canje a través de herramientas tecnológicas y/o digitales, el cliente deberá cumplir las políticas de seguridad de información definidas por el Banco, generando una solicitud de canje de manera digital (una vez se encuentre disponible para el público).

Casos por los cuales no se podrá solicitar canje de puntos.

Los clientes no podrán solicitar el canje de los puntos acumulados en caso de que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Pasado 2 meses desde la última transacción, sin realizar transacciones (las antes mencionadas) el cliente entrará en congelamiento* y no podrá canjear productos.

*Se define estado de congelamiento cuando el cliente no realice acumulación de puntos durante 2 meses.

En el caso de que el cliente realice acciones y/o transacciones que acumulen puntos saldrá del estado de congelamiento al cierre del mes en el que haya realizado sus transacciones. Los puntos que genere en el periodo de congelamiento serán abonados a la cuenta, al cierre del mes.

Premios ofertados con indicación del valor comercial

El Banco dispondrá para el canje de premios una lista con productos y costo en puntos de acuerdo a las categorías detalladas en el ANEXO 1 del presente Reglamento.

Cuando un cliente no esté de acuerdo con el canje de puntos y quiera cancelar la solicitud realizada, tiene un plazo de 48 horas, desde que el cliente realiza su solicitud, para solicitar la devolución de sus puntos mediante cualquiera de nuestros canales de atención. El Banco mediante un procedimiento interno realizará las evaluaciones pertinentes para la devolución de los puntos informando al cliente.

Difusión

El cliente podrá obtener información de los puntos acumulados por medio de los siguientes canales:

- Portal Web del Banco www.bmsc.com.bo
- Central de consultas y funcionarios del Banco que se encuentran en agencias del BMSC a nivel nacional.
- Cualquier otro medio que el Banco considere oportuno.

Se realizará una publicación mensual del catálogo de puntos con los productos destacados del mes, un detalle de cómo acumular puntos, consulta de puntos acumulados y el Reglamento con las características del Programa, los cuales estarán disponible en la página web del Banco y/o difundido en los medios que el Banco considere oportunos.

El cliente al momento de solicitar el canje de puntos, deberá autorizar de manera expresa al Banco la difusión y/o publicación gratuita de sus nombres, fotografías y/o imágenes filmadas para efectos de promoción publicitaria del Programa Permanente.

Modalidad de Sorteo

Durante la vigencia del Programa Permanente se realizarán sorteos periódicos, donde participarán:

1. Clientes que acumularon puntos por el concepto de apertura de cuenta hasta un máximo de 3.500 puntos.

2. Clientes que tengan puntos congelados y clientes con puntos no congelados que deseen canjear voluntariamente sus puntos por cupones para el sorteo.

Los clientes que mantengan con el Banco obligaciones impagas por cualquier producto contratado no podrán participar del sorteo.

Cabe aclarar que, se canjearán los puntos y participarán de los sorteos, los clientes que se encuentren en las situaciones del apartado “**Casos por los cuales no se podrá solicitar canje de puntos**”. Dichos sorteos serán reglamentados bajo la modalidad de Promoción Empresarial, así como las condiciones de participación. La Promoción Empresarial con las características del sorteo, lugares de sorteos, premios y fechas de sorteo y entrega de premios, serán enviados en su momento para su correspondiente autorización a las Autoridades correspondientes.

d) Lugar y fecha de entrega de premios

CLUB DE PUNTOS

La entrega de los premios físicos podrá realizarse en la dirección que indique el cliente mediante un servicio de courier o en las oficinas del Banco. La entrega de los vales de consumo podrá realizarse en la Isla de Puntos del Banco Mercantil Santa Cruz, ubicada en Las Brisas Centro Comercial, en oficinas del Banco a nivel nacional o a través de vales digitales (una vez se encuentren disponibles para el público). Los vales de consumo tendrán una fecha de vigencia de 6 meses.

Una vez el cliente reciba su premio, tiene un plazo de 48 horas para realizar cualquier reclamo acerca de la calidad del producto, una vez vencido este plazo, no podrá cambiar ni devolver el mismo al Banco. Todos los productos electrónicos tienen una garantía si existiese falla de fábrica o técnica, esto no tiene ningún costo para el cliente.

Antes de entregar el premio o producto al cliente, se le comunicará si existió algún cambio de características, color o tamaño. Siempre se le ofrecerá uno de características superiores manteniendo el valor comercial del producto solicitado. Si estuviese de acuerdo se procederá al envío, caso contrario se cancela la solicitud y el Banco devolverá al cliente la cantidad de puntos del premio canjeado.

Una vez que el cliente realiza la solicitud del canje de puntos por uno o más premios, se empezará a contabilizar el plazo para entrega de los premios o productos.

PRODUCTO	TIEMPO DE ENTREGA MÁXIMO
PRODUCTOS FÍSICOS	30 DÍAS CALENDARIO
VALES O TARJETAS DE CONSUMO	15 DÍAS CALENDARIO

Caso fortuito y/o fuerza mayor

El Banco Mercantil Santa Cruz S.A., no será responsable por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el Programa Permanente, ocasionadas por fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente comprobadas, entendiéndose por fuerza mayor a la acción de terceros al que razonablemente no se puede resistir y por caso fortuito a la acción de las fuerzas de la naturaleza que no hayan podido prevenirse o que previstas no hayan podido evitarse.

Así también, se entenderá por fuerza mayor las huelgas, motines, bloqueos o cualquier otro tipo de movimiento social detectado dentro o fuera del territorio nacional verificable con las certificaciones correspondientes o que sean de conocimiento al público, que limiten o impidan la acumulación de puntos, sorteos o la entrega de los premios.