

REGLAMENTO DE PROGRAMAS DE LEALTAD BANESCO

Banesco Panamá, S.A., denominado de ahora en adelante “EL BANCO”, ha creado para sus clientes de tarjetas de crédito, dos programas de lealtad dependiendo del producto de tarjeta de crédito que estos posean, denominados “PUNTOS BANESCO” y “CASHBACK BANESCO” respectivamente. Ambos representan un valor agregado que se otorga a los tarjetahabientes titulares de las tarjetas de crédito, en adelante los “BENEFICIARIOS” con el objetivo de que estos acumulen puntos o reciban cashback por el uso de sus tarjetas de crédito y puedan adquirir bienes, servicios o realizar pagos con estos, de acuerdo a las negociaciones y lineamientos previamente efectuados y anunciados por el banco.

I. PUNTOS BANESCO

1. TÉRMINOS GENERALES

- El programa de Puntos Banesco es un beneficio que otorga EL BANCO a los clientes que cuentan con tarjetas asociadas al programa de Puntos Banesco, por lo tanto, están inscritos de manera automática.
- EL BANCO se reserva el derecho de realizar cambios y/o cancelar el programa de Puntos Banesco, así como establecer tarifas de membresía, para pertenecer al Programa de Puntos Banesco, a discreción de EL BANCO y en cualquier momento. Estos cambios serán comunicados a todos los tarjetahabientes suscritos con 30 días de anticipación a través de los medios que EL BANCO destine para esto.
- Participan en el programa de Puntos Banesco todas aquellas tarjetas que se encuentren al día en sus pagos y estén asociadas al programa de Puntos Banesco.
- Al realizar cualquier canje de puntos por premios, cada tarjetahabiente estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente reglamento y/o cualquier publicación del programa de Puntos Banesco.
- En el programa solo participan las empresas que están afiliadas al programa de Puntos Banesco, las cuales EL BANCO se reserva el derecho de incluirlas o eliminarlas a su discreción.
- Si un cliente requiere hacer un cambio de producto, de una tarjeta de crédito a otra, el traslado de sus puntos está sujeto al tipo de producto al que desea migrar. Si la nueva tarjeta posee como programa de lealtad el de Puntos Banesco, EL BANCO realizará el traslado de sus puntos acumulados en la tarjeta anterior. Si la nueva tarjeta posee programa de lealtad Cashback Banesco, el cliente deberá canjear la totalidad de sus puntos antes de la activación de la nueva tarjeta, de lo contrario, los mismos serán eliminados.

2. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

- El cliente acumulará puntos por cada dólar de compra que realice con su tarjeta Banesco, dependiendo del tipo de producto que posea. La acumulación de los distintos productos se detalla en la tabla a continuación. La misma será determinada, administrada y comunicada por EL BANCO a través de su página web y/o material impreso que se encuentre a disposición del tarjetahabiente.

PRODUCTO	ACUMULACIÓN	LÍMITE MENSUAL	LÍMITE ANUAL	REDENCIÓN
INSTITUCIONALES *Segmentos clásico, oro y platinum	1 Punto por cada \$1 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco
INSTITUCIONALES *Segmentos Infinite / Black	1 Punto por cada \$1 dólar	20,000 puntos	240,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco
ALBROOK & WESTLAND MALL	2 puntos por cada \$1.00 dólar en comercios de Albroom y Westland mall 1 punto por cada \$1.00 dólar en otros comercios	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco
MULTIMAX	2 Punto por cada \$1 dólar en comercios	15,000 puntos	180,000 puntos	Tiendas Multimax y agencias de viajes afiliadas al programa de puntos Banesco
STEVEN'S	1 Punto por cada \$1 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Canjeable sólo en almacenes Steven's

*Tabla 1.1: Topes de acumulación de puntos por producto
**Los límites mostrados en esta tabla representan el máximo de puntos acumulables por una cuenta en periodos mensual y anual (12 meses).

- Los puntos son acumulados por cuenta, no por tarjeta. Es decir que aquellos BENEFICIARIOS que posean tarjetas adicionales asociadas recibirán puntos por las compras que estas realicen, sin embargo los mismos se acumularán en la cuenta de la tarjeta titular o BENEFICIARIO.
- Se excluyen de la acumulación de puntos los adelantos de efectivos en cajeros automáticos o ventanillas, comisiones por retiros de efectivo, cargos bancarios como anualidades, membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios, compras de saldo a otros bancos, cargos por seguros de vida y fraude, transacciones En Cuotas Banesco, 2x3, Cheque para ti, ExtraCrédito, ni compras realizadas antes de la fecha de suscripción al Programa de Puntos Banesco, y/o cualquier otro cargo distinto a una compra regular, a menos de que EL BANCO indique lo contrario.
- EL BENEFICIARIO podrá verificar sus puntos acumulados a través del estado de cuenta mensual (digital o impreso) emitido por EL BANCO, llamando a la línea de atención al cliente 282-2013, sucursales de EL BANCO y en los POS de los comercios afiliados al programa. En estos últimos se indicará la cantidad de puntos en su equivalente en dólares.

3. MECÁNICA DE CANJE DE PUNTOS BANESCO

En POS de comercios afiliados al programa de Puntos Banesco:

- Para la redención de puntos la cuenta debe estar al día, vigente y en estatus activa, es decir sin moras o sobregiros.
- El listado de los comercios afiliados al programa de Puntos Banesco esta publicado en la página web: www.banesco.com.pa
Y es actualizado cada vez que se agrega/elimina un comercio.
- El tarjetahabiente se dirige a uno de los comercios afiliados al programa y escoge los artículos que desea adquirir. Una vez listo para pagar deberá indicarle a el/la cajero/a que desea hacer uso de sus Puntos Banesco.
- El/la cajero/a revisará en el POS la cantidad de puntos disponibles y le indicará si cubre la totalidad del valor del artículo o si es necesario pagar la diferencia en efectivo o con el medio que EL BENEFICIARIO disponga para esto.
- EL BANCO no se hace responsable por los bienes y/o servicios adquiridos mediante el canje de puntos. El ofrecimiento de los mismos es responsabilidad total del comercio que ofrece el canje.

POR EFECTIVO APLICADO A SU TARJETA BANESCO:

- El BENEFICIARIO deberá llamar a la línea de atención de tarjetas 282-2525, verificar sus puntos acumulados con el personal del centro de atención y solicitar que los mismos sean aplicados como efectivo en su Estado de Cuenta de la tarjeta Banesco que posee.
- El efectivo procedente de esta opción de redención podrá ser acreditado únicamente a la tarjeta de crédito de EL BENEFICIARIO. EL BANCO no emitirá cheques de gerencia ni brindará dinero en efectivo en concepto de esta redención.
- El efectivo aplicado al Estado de Cuenta de la tarjeta Banesco se verá como un crédito a la cuenta y dependiendo de la fecha en que se procese se considerará:
 - a. Un abono a la cuenta si se realiza antes de la fecha de corte.
 - b. Un pago a la cuenta si se realiza en fecha posterior al corte.
- En cualquiera de los dos escenarios el tarjetahabiente tiene como responsabilidad realizar el pago mínimo correspondiente, reflejado en su estado de cuenta, para evitar cargos por mora.
- El pago de cualquier tipo de impuesto, comisión o tarifa general por canje de Puntos Banesco por Efectivo en el Estado de Cuenta es de absoluta y total responsabilidad de EL BENEFICIARIO.

POR MILLAS DE LIFEMILES:

- Lifemiles es el programa de viajero frecuente de la aerolínea Avianca Taca y posee una modalidad de canje de Puntos Banesco por millas siempre y cuando EL BENEFICIARIO posea una cuenta de viajero frecuente de esta aerolínea.
- Para esto, el tarjetahabiente titular debe llamar al centro de atención de tarjetas 282-2525, o visitar cualquiera de nuestras sucursales y solicitar que sus Puntos Banesco sean aplicados a su cuenta Lifemiles como millas, brindando información básica para realizar esta gestión:
 - a. Nombre completo
 - b. Número de viajero frecuente de Lifemiles
 - c. Correo electrónico
- EL BENEFICIARIO podrá ver reflejadas las millas Lifemiles transferidas inmediatamente después de haber efectuado la transferencia de Puntos Banesco a su programa de viajero frecuente.
- Se excluyen de esta modalidad de canje las tarjetas Steven's Mastercard.

4.VENCIMIENTO Y ANULACIÓN DE PUNTOS

- Los Puntos Banesco acumulados tienen una vigencia de veinticuatro (24) meses móviles, es decir, que los puntos acumulados en el mes número uno (1) se vencen al mes veinticinco (25), y así sucesivamente, si no han sido canjeados con antelación.
- Si EL BENEFICIARIO incurre en un (1) pago vencido, pierde el 100% de los puntos acumulados en ese mes corriente que no realizó el pago de su tarjeta.
- Si EL BENEFICIARIO incurre en dos (2) pagos vencidos, pierde el 50% de los puntos totales acumulados en su cuenta para esa fecha.
- Si EL BENEFICIARIO incurre en tres (3) pagos vencidos o más, pierde el 100% de los puntos totales acumulados en su cuenta para esa fecha.
- Si EL BENEFICIARIO no realiza al menos un movimiento de compra o retiro de efectivo con su tarjeta en un plazo de cuatro (4) meses consecutivos desde la última transacción realizada, perderá el 100% de los puntos acumulados en su cuenta.
- EL BANCO se reserva el derecho de descontar puntos que por error comprobado pudieren haber sido acreditados a UN BENEFICIARIO, reservándose también el derecho de adjudicar puntos adicionales por promociones específicas que sean anunciadas a los BENEFICIARIOS con la antelación debida.
- Si EL BENEFICIARIO cancela su tarjeta de crédito sin haber redimido previamente los puntos ahí acumulados, estos se eliminarán automáticamente. Una vez cancelada la tarjeta los puntos no podrán ser redimidos.

I. CASHBACK BANESCO

1. TÉRMINOS GENERALES

- El programa de Cashback Banesco es un beneficio que otorga EL BANCO a los clientes que cuentan con tarjetas asociadas al programa de Cashback Banesco.
- EL BANCO se reserva el derecho de realizar cambios y/o cancelar el programa de Cashback Banesco, así como establecer tarifas de membresía, para pertenecer al programa de Cashback Banesco, a discreción de EL BANCO y en cualquier momento. Estos cambios serán comunicados a todos los tarjetahabientes suscritos con 30 días de anticipación a través de los medios que EL BANCO destine para esto.
- Participan en el programa de Cashback Banesco todas aquellas tarjetas que se encuentren al día en sus pagos y estén asociadas al programa de Cashback Banesco.
- Al recibir transacciones generadas por Cashback Banesco en el estado de cuenta de la tarjeta principal, cada tarjetahabiente estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente reglamento y/o cualquier publicación del programa de Cashback Banesco.

2. GENERACIÓN DE CASHBACK

- EL BENEFICIARIO recibirá cashback cuando realice consumos con su tarjeta Banesco en ciertas categorías de comercios (MCC), o bien, en comercios específicos, dependiendo del tipo de producto que posea. Los criterios para la generación y acreditación de cashback de los distintos productos se detalla en las tablas a continuación. La misma será determinada, administrada y comunicada por EL BANCO a través de su página web y/o material impreso que se encuentre a disposición del tarjetahabiente.
- El cashback es acumulado por cuenta, no por tarjeta. Es decir que aquellos BENEFICIARIOS que posean tarjetas adicionales asociadas recibirán cashback por las compras que estas realicen bajo los parámetros estipulados para esto, sin embargo los mismos se acumularán en la cuenta de la tarjeta titular o BENEFICIARIO.
- Se excluyen de la generación de cashback los adelantos de efectivos en cajeros automáticos o ventanillas, comisiones por retiros de efectivo, cargos bancarios como anualidades, membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios, compras de saldo a otros bancos, cargos por seguros de vida y fraude, transacciones En Cuotas Banesco, 2x3, Cheque para ti, ExtraCrédito ni compras realizadas antes de la fecha de suscripción al Programa de Cashback Banesco, y/o cualquier otra transacción distinta a una compra regular dentro de los MCC o comercios específicos determinados para cada producto, a menos de que EL BANCO indique lo contrario.
- No es responsabilidad de EL BANCO si algún POS de algún comercio tiene las clasificaciones por MCC parametrizadas de manera errada.
- Se podrán excluir, aunque el programa de Cashback Banesco ya esté en marcha, tipos de negocios o negocios específicos, de la generación de Cashback a discreción de EL BANCO. La acumulación de Cashback no es negociable, a menos de que EL BANCO indique lo contrario.
- El BENEFICIARIO podrá verificar el cashback generado a través del estado de cuenta mensual (digital o impreso) emitido por EL BANCO, llamando a la línea de atención al cliente 282-2000 o en sucursales de EL BANCO.

PRODUCTO	RUBRO	% DE CASHBACK	CATEGORÍA DE MCC	
Super Cashback	Alimentación	7%	5411	Supermercados y abarrotes
			5921	Licorerías
Cable & Wireless	Telefonía	5%	4814	Servicios de telecomunicaciones
			8011 8021 8031 8041 8042 8043 8049 8062 8071 8099	Psicólogos doctores general Dentistas Osteópatas Quiroprácticos Oftalmólogos optometristas Ópticas y anteojos Pediátras Hospitales Laboratorios médicos y dentales Servicios médicos en general
	Educación	3%	8211 8220 8241 8244 8249 8299 8351	Escuelas y colegios Universidades Escuela correspondencia Escuela de comercio Colegios vocacionales Servicios educacionales Cuido de niños
			5541	Estaciones de gasolina
			5542	Dispensa de gasolina automática
	Gasolineras	3%		

*Tabla 1.3: Categorías de MCC que generan cashback por producto

3. MECÁNICA DE ACREDITACIÓN DE CASHBACK

La acreditación del cashback se realizará de forma mensual, en la fecha de corte de la tarjeta de crédito. El mismo se verá reflejado y detallado en el estado de cuenta correspondiente.

- Para la acreditación de cashback la cuenta debe estar al día, vigente y en estatus activa, es decir sin moras o sobregiros, de lo contrario no recibirá cashback.
- El listado de las categorías de MCC comercios asociadas a cada producto de tarjeta de crédito está publicado en el presente reglamento en la tabla 1.3. El mismo será actualizado cada vez que se agregue/elimine una categoría.
- El tarjetahabiente recibirá en su Estado de Cuenta (digital o impreso) el detalle de las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito. Debajo de cada una de las que aplique según las características del producto que posea, se detallará el cashback calculado en base al consumo realizado.
- El cashback realiza cierre un día antes del corte de la tarjeta, por lo tanto todas aquellas transacciones que generen cashback realizadas en el día del corte de la tarjeta se verán reflejadas en el próximo estado de cuenta.
- El programa de cashback Banesco posee topes de acumulación mensual y anual (12 meses), por lo tanto las acreditaciones no podrán superar los límites impuestos debidamente detallados en la tabla 1.2 de este documento. EL BANCO podrá variar los mismos y comunicarlo a los tarjetahabiente mediante los medios que considere necesarios.
- El cashback siempre será procesado como una aplicación de crédito a la tarjeta de crédito de EL BENEFICIARIO y dependiendo de la fecha en que se procese, será considerado como:
 - a. Un abono a la cuenta si se realiza antes de la fecha de corte.
 - b. Un pago a la cuenta si se realiza en fecha posterior al corte.
- En cualquiera de los dos escenarios el tarjetahabiente tiene como responsabilidad realizar el pago mínimo correspondiente, reflejado en su estado de cuenta, para evitar cargos por mora.
- El pago de cualquier tipo de impuesto, comisión o tarifa general por la acreditación de Cashback Banesco es de absoluta y total responsabilidad de EL BENEFICIARIO.

III. REGLAS GENERALES

- Es obligación de los tarjetahabientes suscritos al programa, el conocer y cumplir con todas las reglas, políticas y condiciones de los Programas de Lealtad Banesco.
- Los Puntos Banesco acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y se prohíbe su venta.
- EL BENEFICIARIO es la única persona autorizada para solicitar el canje de Puntos Banesco acumulados o para recibir acreditaciones de cashback según sea el programa que posea asociado. El tarjetahabiente adicional podrá solicitar el canje de puntos acumulados, siempre y cuando presente una carta original firmada por el tarjetahabiente titular autorizando a redimir los Puntos Banesco acumulados. El tarjetahabiente titular deberá incluir fotocopia legible de su cédula de identidad personal vigente.
- Queda prohibida la solicitud de canje de puntos o de acreditación de cashback por personas que no sean tarjetahabientes de EL BANCO.

IV. RECLAMOS

EL BANCO se reserva el derecho de cancelar el programa de Lealtad Banesco asociado a la tarjeta de EL BENEFICIARIO, si a su juicio EL BENEFICIARIO ha incurrido en fraude o violación al uso estipulado de su tarjeta de crédito, programa, premios o servicios asociados. Al ser descalificado EL BENEFICIARIO pierde todos sus derechos incluyendo Puntos Banesco acumulados, generación de cashback, privilegios y beneficios, estando sujeto a acciones administrativas y/o legales por parte de EL BANCO según sea el caso.