

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.

A. PUNTOS BANESCO

1. Términos Generales

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. 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

- I. 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 \$1.00 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
Institucionales *Segmento Infinite/Black	1 punto por cada \$1.00 dólar	20,000 puntos	240,000 puntos	
Tarjetas Internacionales * Segmentos Clásico, Oro, Platinum	1 punto por cada \$1.00 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Por millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
Tarjetas Corporativas *Locales e Internacionales	1 punto por cada \$2.00 dólar	20,000 puntos	240,000 puntos	

Steven's *Segmentos Clásico, Oro y Platinum	1 punto por cada \$1.00 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Tiendas Steven's, Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
UEFA *Segmentos Clásico y Platinum	2 punto por cada \$1.00 dólar (Restaurantes, SportBar y Tiendas Deportivas).	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, Millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo
*Segmento Black	1 punto por cada \$1.00 dólar en el resto de los comercios.	20,000 puntos	240,000 puntos	
FIFA *Segmentos Clásico, Oro y Platinum	1 punto por cada \$1.00 dólar	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, Millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
FIFA *Segmento Infinite	1 punto por cada \$1.00 dólar	20,000 puntos	240,000 puntos	
PedidosYa *Segmentos Clásico	2 punto por cada \$1.00 dólar (Aplicación PedidosYa). 1 punto por cada \$1.00 dólar en el resto de los comercios.	15,000 puntos	180,000 puntos	Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, Millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
*Segmentos Platinum	3 punto por cada \$1.00 dólar (Aplicación PedidosYa). 1 punto por cada \$1.00 dólar en el resto			
*Segmentos Black	de los comercios.	20,000 puntos	240,000 puntos	

*Tabla 1.1: Topes de acumulación de puntos por producto

Adventure Travel Card *Segmento Platinum	4 millas por consumos en aerolíneas, Hoteles y Car Rentals. 3 millas en consumos en el exterior. 2 millas en Bares, Uber, Restaurantes, gasolineras, telefonías, Spotify y Netflix. 1 milla en el resto de los consumos	Segmento platinum	Segmento platinum	Agencias de Viajes afiliadas al programa de puntos Banesco. Comercios participantes en el programa de Puntos Banesco, Millas ConnectMiles, LifeMiles y por Efectivo.
Family Travel Card *Segmento Platinum & Black	4 millas por consumos en aerolíneas, Hoteles y Car Rentals. 3 millas en consumos en el exterior. 2 millas en Supermercados, Restaurantes, gasolineras, servicios públicos, colegios y universidades. 1 milla en el resto de los consumos.	15,000 millas	180,000 Millas	
Prime Travel Card *Segmento Platinum & Black	4 millas por consumos en aerolíneas, Hoteles y Car Rentals. 3 millas en consumos en el exterior. 2 millas en Supermercados, Restaurantes, Servicios médicos generales y farmacias. 1 milla en el resto de los consumos.	Segmento Black	Segmento Black	
Business Travel Card *Segmento Black	4 millas por consumos en aerolíneas, Hoteles y Car Rentals. 3 millas en consumos en el exterior. 2 millas en Restaurantes, gasolineras y Uber. 1 milla en el resto de los consumos.	20,000 millas	240,000 millas	

**Los límites mostrados en esta tabla representan el máximo de puntos acumulables por una cuenta en períodos mensual y anual (12 meses).

- II. 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.
- III. Se excluyen de la acumulación de puntos los adelantos de efectivos en cajeros automáticos o ventanillas, transacciones denominadas como quasi cash realizadas en comercios con MCC 7995 (apuestas, loterías y casinos), comisiones por retiros de efectivo, cargos bancarios como anualidades, membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios, cargos por seguro de vida y fraude, transacciones en Cuotas Banesco, Cheque para ti, Extra Crédito, Compras de saldo, 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. Se dará únicamente por promoción a clientes seleccionados en fechas específicas.
- IV. El BENEFICIARIO podrá verificar sus puntos acumulados a través del estado de cuenta mensual (digital o impreso) emitido por EL BANCO, a través de su banca en línea, desde WhatsApp VANE 2822662 y Chat en línea, en los POS de los comercios afiliados al programa, llamando a la línea de atención al cliente 800-1300 y en las sucursales de EL BANCO. En los POS de los comercios afiliados y en sucursales, 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:

- I. Para la redención de puntos la cuenta debe estar al día, vigente y en estatus activa, es decir sin moras o sobregiros.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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:

- I. EL BENEFICIARIO deberá ingresar en su banca en línea y hacer la verificación de puntos acumulados y el equivalente en dólares que puede acreditar directamente a su tarjeta de crédito afiliada, también podrá llamar a la línea de atención de tarjetas 800-1300, 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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:

- I. 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.
- II. Para esto el tarjetahabiente titular puede hacerlo en nuestra sección dentro de la página web de Banesco, calculadora de puntos, llenando un formulario con la solicitud, o puede llamar al centro de atención de tarjetas 800-1300, 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
- III. 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.

Por millas de ConnectMiles:

- I. El programa de lealtad de Copa Airlines diseñado especialmente para nuestros viajeros. Con ConnectMiles disfrute de los mejores beneficios que Copa tiene para ofrecerle: Además posee una modalidad de canje de Puntos Banesco por millas siempre y cuando EL BENEFICIARIO posea una cuenta de viajero frecuente de esta aerolínea.
- II. Para esto el tarjetahabiente titular puede hacerlo en nuestra sección dentro de la página web de Banesco, calculadora de puntos, llenando un formulario con la solicitud, o puede llamar al centro de atención de tarjetas 8001300, y solicitar que sus Puntos Banesco sean aplicados a su cuenta ConnectMiles como millas, brindando información básica para realizar esta gestión:
 - a. Nombre completo
 - b. Número de viajero ConnectMiles
- III. EL BENEFICIARIO podrá ver reflejadas las millas ConnectMiles transferidas dentro de 48 horas después de haber efectuado la transferencia de Puntos Banesco a su programa de viajero frecuente.

4. Vencimiento y anulación de puntos

- I. 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.
- II. Anulación de Puntos por Mora para Tarjetas Clásica, Oro, Platinum, Black, Infinite, y Empresariales: (TODOS LOS PLANES DE LEALTAD EXISTENTES EN BANESCO PANAMÁ)
 - a. Si EL BENEFICIARIO incurre en un (1) pago vencido, pierde el 100% de los puntos acumulados en el mes corriente por no realizar el pago de su tarjeta.
 - b. Si EL BENEFICIARIO incurre en dos (2) pagos vencidos, pierde el 100% de los puntos totales acumulados en su cuenta para esa fecha.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. Si EL BENEFICIARIO cancela o Cambia su tarjeta de crédito por otro segmento (Cashback, Basic) sin haber redimido previamente los puntos ahí acumulados, estos se eliminarán automáticamente. Una vez cancelada la tarjeta los puntos no podrán ser redimidos.

B. CASHBACK BANESCO

1. Términos Generales

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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

- I. 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.
- II. 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.
- III. Se excluyen de la generación de Cashback los adelantos de efectivos en cajeros automáticos o ventanillas, por retiros de efectivo, cargos bancarios como anualidades, membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios, bancos, cargos por seguros de vida y fraude, transacciones En Cuotas Banesco, Cheque para ti, Extracrédito, Compras de saldo 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. Se dará únicamente por promoción a clientes seleccionados en fechas específicas.
- IV. No es responsabilidad de EL BANCO si algún POS de algún comercio tiene las clasificaciones por MCC parametrizadas de manera errada.
- V. 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.

- VI. 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 800-1300 o en sucursales de EL BANCO.

Producto	Segmento	Tope de acumulación mensual
MultiCashback	Clásica	\$15.00
	Platinum	\$50.00
	Black	\$75.00
PedidosYa	Clásica	\$15.00
	Platinum	\$50.00
	Black	\$75.00

*Tabla 1.2: Topes de generación de cashback por producto

**Los límites mostrados en esta tabla representan el máximo de cashback acumulable por una cuenta en período mensual.

Producto	Rubro	% de Cashback		Categoría de MCC
Cashback Familiar	Seguros	7%	6300	Seguros
			6381	Seguros
			6399	Seguros
	Servicios médicos y salud		8011	Psicólogos doctores general
			8021	Dentistas
			8031	Osteópatas
			8041	Quiroprácticos
			8042	Oftalmólogos optometristas
			8043	Ópticas y anteojos
			8049	Pediatras
			8062	Hospitales
			8071	Laboratorios médicos y dentales
			8099	Servicios médicos en general
	Educación		8211	Escuelas y colegios
			8220	Universidades
			8241	Escuela correspondencia
			8244	Escuela de comercio
			8249	Colegios vocacionales
			8299	Servicios educacionales
			8351	Cuido de niños
Gasolineras	5541	Estaciones de gasolina Dispensa de gasolina automática		
	5542	Panapass		
Panapass	4784	Panapass		
Cashback Consumos Básicos	Supermercados y Licorerías	7%	5411	Supermercados y abarrotes
			5422	Carnicería
			5499	Pescadería y Verdulería
	5921		Licoreras	
	Tiendas y Abarrotes		5499	Tiendas y Abarrotes
	Telecomunicaciones		4814	Servicios de telecomunicaciones
Cashback Entretenimiento	Gimnasio y Tiendas de Deportes	7%	7997	Clubes de membresías (Deportes)
	Cines		7832	Cines y Teatros
	Restaurantes y Bares		5812	Lugares para comer, restaurantes
			5813	Lugares para beber (bebidas alcohólicas), bares, tabernas
			5814	Restaurantes de comida rápida
	Hoteles		7011	Alojamiento: hoteles, moteles, resorts

*Tabla 1.3: Categorías de MCC que generan cashback por grupo (Tabla aplica desde junio 2021).

Producto	Rubro	% de Cashback	Categoría de MCC	
MultiCashback	Alimentación	5%	5411	Supermercados y abarrotes
			5422	Carnicería
			5499	Pescadería y Verdulería
			5921	Licorerías
	Telefonía	5%	4814	Servicios de telecomunicaciones
			6300	Seguros
	Seguros	5%	6381	Seguros
			6399	Seguros
			8011	Psicólogos doctores general
	Servicios médicos y salud	5%	8021	Dentistas
			8031	Osteópatas
			8041	Quiroprácticos
			8042	Oftalmólogos optometristas
			8043	Ópticas y anteojos
			8049	Pediatras
			8062	Hospitales
			8071	Laboratorios médicos y dentales
			8099	Servicios médicos en general
			Educación	5%
	8220	Universidades		
8241	Escuela correspondencia			
8244	Escuela de comercio			
8249	Colegios vocacionales			
8299	Servicios educacionales			
8351	Cuido de niños			
Gasolineras	5%	5541	Estaciones de gasolina	
		5542	Dispensa de gasolina automática	

*Tabla 1.4: Categorías de MCC que generan cashback por producto (Tabla aplica hasta mayo 2021).

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.

- I. 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.
- II. 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.
- III. El tarjetahabiente recibirá en su Estado de Cuenta (digital o impreso) el detalle de las transacciones realizadas con su tarjeta de crédito. De forma global se detallará el Cashback calculado en base al consumo realizado en el mes.
- IV. 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.

- V. El programa de Cashback Banesco posee topes de acumulación mensual, 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 al tarjetahabiente mediante los medios que considere necesarios.
- VI. 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: **Un abono** a la cuenta si se realiza antes de la fecha de corte. **Un pago** a la cuenta si se realiza en fecha posterior al corte.
- VII. 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.
- VIII. 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.

C. REGLAS GENERALES

- I. 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.
- II. El Banco aplica los cashback y puntos posteriores al movimiento del cierre del comercio. Banesco no es responsable por el cierre tardío en los Punto de venta.
- III. Los Puntos Banesco acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y se prohíbe su venta.
- IV. EL BENEFICIARIO es la única persona autorizada para solicitar el canje de Puntos Banesco acumulados. 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.
- V. Queda prohibida la solicitud de canje de puntos por personas que no sean tarjetahabientes de EL BANCO.

D. 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 los Puntos Banesco acumulados, privilegios y beneficios, estando sujeto a acciones administrativas y/o legales por parte de EL BANCO según sea el caso.