

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las características, obligaciones y derechos dentro del programa de lealtad del Banco Pichincha S.A. denominado **GANA PUNTOS PICHINCHA**, dirigido a las personas naturales o jurídicas que sean titulares de tarjeta de crédito marca propia o marca compartida emitida por Banco Pichincha S.A., de cualquiera de las categorías Clásica, Oro, Platinum, Infinite y las tarjetas Negocios, Pyme y Empresarial de la franquicia Visa.

DEFINICIONES

Cliente (s): Son las personas naturales o jurídicas, titulares de tarjeta de crédito, marca propia o marca compartida, emitida por Banco Pichincha S.A., de cualquiera de las categorías Clásica, Oro, Platinum, Infinite y las tarjetas Negocios, Pyme y Empresarial de la franquicia Visa.

Programa de lealtad: Es el programa creado por el Banco Pichincha S.A. por medio del cual, sus clientes acumulan Puntos derivados de las compras realizadas con las tarjetas de crédito marca propia o marca compartida, emitida por Banco Pichincha S.A., de cualquiera de las categorías Clásica, Oro, Platinum, Infinite y las tarjetas Negocios, Pyme y Empresarial de la franquicia Visa, los cuales pueden ser redimidos por los bienes y servicios previstos en el Catálogo de Puntos.

Puntos: Es la recompensa que se le otorga a los **Cientes** por las compras realizadas con las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Pichincha S.A., cuya acumulación le permite la redención por bienes y servicios previstos en el Catálogo de Puntos.

Catálogo de Puntos: Son los bienes o servicios a los que el **Cliente** puede acceder por medio de la **Redención** de sus **Puntos**, a través de la página web <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co>, consistente en productos, millas, experiencias o entretenimiento,

Redención: Es la actividad a través de la cual el **Cliente** realiza el cambio de los puntos acumulados por los bienes o servicios disponibles en el **Catálogo de Puntos**.

Millas: Corresponde a las ofrecidas por aerolíneas aliadas, que aparecen en el Catálogo de Puntos, a las cuales el Cliente puede acceder por la redención de un número determinado de Puntos.

Experiencias: Actividades dentro del Catálogo de Puntos tales como: masajes, spa, deportes extremos (escalada, rafting, salto en paracaídas), entre otros.

Entretenimiento: Son artículos ofrecidos dentro del Catálogo de Puntos, tales como películas, libros, entradas a cine, combos, entre otros.

Estado de Cuenta: Corresponde a la información que el Banco remite mensualmente a sus, dentro del Extracto de Tarjeta de Crédito, poniéndole en conocimiento los movimientos correspondientes a los puntos acumulados durante mes de reporte.

GENERALIDADES

1. El **Programa de Lealtad** de Banco Pichincha se denomina **GANA PUNTOS PICHINCHA**.
2. El programa será definido y parametrizado por el Banco Pichincha S.A. para ofrecer a sus **Cientes** variedad y facilidad en la **Redención** de los **Puntos** por bienes o servicios del **Catálogo de Puntos**.
3. Para poder acumular Puntos, los **Cientes** deben registrarse en el **Programa de Lealtad**, conforme las instrucciones que se impartan y se informen oportunamente.
4. El **Catálogo de Puntos**, será administrado por el proveedor STARBOX S.A.S., quien será el responsable por las características de los bienes o servicios redimidos, así como de las condiciones de entrega, calidad y garantía.
5. Los bienes y servicios disponibles en el **Catálogo de Puntos** del **Programa de Lealtad** sólo serán entregados o prestados en el territorio de la República de Colombia, directamente al **Cliente** o a quien este designe.

6. En caso de existir alguna consulta o reclamación de los **Clientes** respecto de los bienes o servicios productos ofrecidos en el Catálogo de Puntos, deberán comunicarse a la línea de atención al **Ciente** en Bogotá (571)4298938, o a través del correo electrónico: servicioalcliente@starbox.com.co
7. El tiempo de distribución y entrega de los **Productos, Experiencias o Millas**, dependerá del proveedor. En todo caso, toda Redención de Puntos, será informado al **Ciente** vía mailing o mediante consulta realizada a través de la página web <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co>.
8. En el evento de que la Tarjeta de Crédito sea cancelada, la totalidad de los **Puntos** acumulados por el **Ciente** perderán su vigencia a partir de la fecha de cancelación.
9. En el caso de cambio de la tarjeta por robo, extravío o upgrade, los **Puntos** acumulados serán trasladados a la nueva tarjeta.
10. Para la **Redención** de **Puntos** el **Ciente** deberá encontrarse al día con los pagos de su tarjeta de crédito.
11. Los **Puntos** se liquidarán y cargarán mensualmente, de acuerdo con el ciclo de facturación de cada tarjeta de crédito, razón por la cual el **Ciente** no podrá disponer de los **Puntos** correspondientes a compras realizadas antes del siguiente corte de facturación.
12. Todas las compras nacionales e internacionales, efectuadas con las tarjetas de crédito emitidas por el Banco, generan y acumulan puntos.
13. Las compras realizadas con tarjetas amparadas generarán **Puntos** independientemente de los que genere la tarjeta principal. Por lo tanto, no se permitirá la acumulación de **Puntos** entre tarjetas de un principal y todos sus amparados.
14. Los **Puntos** generados por las tarjetas de crédito Negocios, Pyme y Empresarial, serán cargados a las mismas. De esta manera solamente la persona que registre como titular de la tarjeta es quien podrá redimirlos por los bienes y servicios ofrecidos en el Catálogo de Puntos.
15. Los **Puntos** serán personales e intransferibles, no serán acumulados, cedidos ni donados a terceros. Por lo tanto, la **Redención** de los **Puntos** solamente la podrá realizar el titular de la tarjeta, a su favor o a favor de un tercero designado por él.
16. El programa no permite la compra de **Puntos**.
17. Las compras reversadas, fraudulentas o irreales no generarán Puntos.
18. En el caso de fallecimiento del **Ciente**, los puntos acumulados en sus tarjetas de crédito perderán su vigencia a partir de la fecha en que el Banco sea informado de tal evento.
19. El total de **Puntos** podrá consultarse en <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co> o a través de la línea de atención de Banco Pichincha en Bogotá 6501050 o en el resto del país 018000919918.
20. El banco informará mensualmente a sus **Cientes** el **Estado de Cuenta** de sus Puntos, en el mes de reporte, dentro del cual encontrará:
 - a. Puntos acumulados
 - b. Puntos vencidos y/o perdidos
 - c. Puntos redimidos
 - d. Total puntos acumulados

PÁGINA WEB

Banco Pichincha pondrá a disposición de los **Cientes** la página web <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co>, para la realización de las siguientes actividades:

1. Registrarse en el **Programa de Lealtad**
2. Activar el usuario a través del cambio de contraseña para acceso al portal.
3. Navegar en el **Catálogo de Puntos**.

4. Conocer el **Estado de Cuenta** de sus **Puntos**.
5. Realizar las redenciones.
6. Hacer seguimiento a la entrega de los **Productos, Experiencias** o **Millas** redimidas.

VIGENCIA DEL PROGRAMA

La vigencia del programa **GANA PUNTOS PICHINCHA** será indefinida. No obstante, cuando el Banco Pichincha decida dar por terminado el programa, dará aviso a sus **Cientes** con una antelación de quince (15) días calendario a la fecha prevista para la terminación del Programa. En todo caso el **Ciente**, una vez notificado, contará con sesenta (60) días calendario para hacer las **Redenciones** de los **Puntos** disponibles.

FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA GANA PUNTOS PICHINCHA

Los **Cientes** podrán gozar de los beneficios que se ofrecen en el programa **GANA PUNTOS PICHINCHA** de la siguiente forma:

ACUMULACIÓN DE PUNTOS

1. Los **Puntos** generados por compras se otorgarán de la siguiente manera:

Tipo de Tarjeta	Persona	Puntos
Clásica	Natural	1 punto x cada \$3.000.
Oro	Natural	1 punto x cada \$3.000
Platinum	Natural	1 punto x cada \$3.000.
Infinite	Natural	1 punto x cada \$3.000.
Negocios	Jurídica	1 punto x cada \$6.000.
Pyme	Jurídica	1 punto x cada \$6.000.
Empresarial	Jurídica	1 punto x cada \$6.000.

2. Las siguientes transacciones no acumularán **Puntos**:
 - a. Avances nacionales o internacionales.
 - b. Compras de cartera.
3. Banco Pichincha se reserva la facultad de modificar el cualquier momento, las condiciones del Programa de Lealtad, lo cual será informado con quince (15) días calendario de antelación a la entrada en vigencia de las nuevas condiciones, mediante publicación en nuestra página web www.bancopichincha.com.co y en la página <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co>.

REDENCIÓN DE PUNTOS

1. La solicitud de **Redención** de **Puntos** se realizará a través de la página <https://ganapuntos.bancopichincha.com.co>.
2. Al momento de la **Redención**, la tarjeta de crédito deberá encontrarse vigente y al día en sus pagos.
3. La cantidad mínima de **Puntos** acumulados que debe tener un **Ciente** para realizar cualquier **Redención** es de 4.000 **Puntos**.

- El **Cliente** podrá redimir parcial o totalmente sus **Puntos**, y tendrá treinta (30) días calendario a partir de la primera **Redención** para canjear sus **Puntos** cuando su saldo sea inferior a 4.000 **Puntos**. Pasado este tiempo deberá acumular nuevamente la suma de 4.000 **Puntos** para poder efectuar nuevas **Redenciones**.
- Los **Puntos** acumulados podrán ser redimidos por los bienes y servicios previstos en el **Catálogo de Puntos**.
- Los bienes y servicios ofrecidos dentro del **Catálogo de Puntos** están sujetos a disponibilidad de inventario. De esta manera, si al momento de la **Redención** el producto o servicio no se encuentra disponible se le informara esta situación al **Cliente**, con el fin de que pueda escoger otro producto o realizar la devolución de los mismos.

VENCIMIENTO Y REVERSIÓN DE PUNTOS

- Los Puntos tendrán una vigencia dos (2) años a partir de la fecha en que se generen. Si el **Cliente** en ese lapso no hace uso de los mismos, éstos caducarán y no podrán ser objeto de **Redención** o recuperación.
- En caso de mora en el pago de la tarjeta de crédito, aplicarán las siguientes reglas:

Días de Mora	Castigo
Entre 30 y 59	Perderá el 50% del total de puntos acumulados.
Mayor o igual a 60	Perderá el 100% del total de puntos acumulados.

NOTA: Los puntos no se recuperarán una vez perdidos. Aplica para todas las tarjetas de persona natural y jurídica.

PUNTOS DE BIENVENIDA

Para los **Clients** que reciban por primera vez su tarjeta de crédito a partir del día 13 de septiembre del año 2018, fecha en que se realiza el lanzamiento del programa **GANA PUNTOS PICHINCHA**, recibirán los siguientes **Puntos** de bienvenida:

Tipo de Tarjeta	Persona	Puntos
Clásica	Natural	500
Oro	Natural	1.000
Platinum	Natural	2.000
Infinite	Natural	4.000
Negocios	Jurídica	500
Pyme	Jurídica	1.000
Empresarial	Jurídica	2.000