

REGLAMENTO CLUB DE PUNTOS

Consideraciones Generales.

El Programa "Club de Puntos por Todo" tiene como característica principal fidelizar a sus clientes del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. ofreciendo la oportunidad de acumular puntos por contratar productos y servicios, para canjearlos por premios.

1.1. En el presente reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

Programa. Es la denominación al Club de Puntos por Todo que hace referencia al sistema mediante el cual los clientes acumularán puntos por acciones definidas en el presente reglamento y que pueden ser canjeados por productos y/o servicios, en base a equivalencias definidas previamente por el Banco.

Clientes. Se refieren en forma conjunta o indistinta a los clientes del Banco que participan en el Programa.

Banco. Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

Premios. Denominación de todos aquellos productos y/o servicios que el cliente podrá recibir canjeando los puntos acumulados necesarios, que sean establecidos por el Banco.

1.2. La participación de los Clientes en el Programa origina el derecho a la acumulación de puntos y a su canje por Premios.

2. Características del Programa.

2.1. Se establece que no participen del Programa "Club de Puntos por Todo" Personas Jurídicas.

2.2. La participación de los Clientes en el Programa es gratuita y automática al momento de la contratación de cualquier producto del Banco.

Participan del Programa los Clientes que cumplan con el siguiente requisito:

Personas Naturales que realizan en el Banco las acciones definidas a continuación.

Acumulación de Puntaje

El cliente acumulará puntos mensualmente de acuerdo a la cantidad de transacciones que realice, las transacciones que no se mencionan o detallan no se las tomará en cuenta para acumulación de puntaje.

Las transacciones que generan acumulación de puntos son las siguientes:

- a. Desembolsos de nuevos créditos
- b. Pago puntual de la cuota de créditos

c. Incremento de saldo promedio mensual en cuentas de ahorro

d. Apertura y Renovación de DPF's mayores a 181 días

e. Suscripción a Banca por Internet y/o Banca Móvil

f. Acciones en Banca por Internet: Emisión de Giros

- ✓ 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)*

*Acumulan las primeras cuatro transacciones del mes

g. Acciones en Banca Móvil y Cajeros Automáticos (ATM's) Transferencia de saldos a cuentas propias y/o de terceros

- ✓ Pago de Tarjetas de Crédito
- ✓ Pago de cuota de Préstamos
- ✓ Pago de Servicios

h. Todos los consumos nacionales e internacionales efectuados con Tarjeta de Crédito y Débito

i. Suscripción al servicio de Débito Automático

j. Pago de servicios y Colegios a través de Débito Automático

k. Servicio de cajas de seguridad

3. Canje de Puntos.

3.1. Se entiende por canje de puntos al siguiente proceso: Cliente realiza la solicitud de canje de puntos acumulados por uno o varios de los premios ofrecidos por el Banco.

La solicitud se realiza a través de los siguientes canales del Banco: Central de Consultas y Ejecutivos de Servicio de las oficinas del Banco a nivel nacional.

3.2. Cada vez que el cliente solicite y obtenga un Premio, los puntos equivalentes al premio serán descontados de la cuenta de acumulación.

El descuento del puntaje será realizado empezando desde el puntaje más antiguo.

Para solicitar cualquier premio el cliente no deberá tener retraso en el pago de las cuotas de su crédito, si corresponde.

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

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

3.5. EL cliente tiene dos medios para realizar el canje de sus puntos.

Para solicitar cualquier premio en oficinas del Banco, el cliente deberá presentar su cédula de identidad, debiendo ésta coincidir con la información registrada en el sistema informático.

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 del Banco responsable.

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

3.6. Adicionalmente, los clientes no pueden solicitar el canje de los puntos acumulados en caso que se encuentren en las siguientes situaciones: ☒ Cuando mantengan con el Banco obligaciones impagas por cualquier producto.

Cuando posean tarjetas que no se encuentren vigentes y activas y/o que presenten algún tipo de bloqueo automático de acuerdo a cada producto y/o manual, por políticas del Banco

3.7. 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 realizadas por dichas tarjetas acumularan para el titular de la cuenta. Si el Cliente tiene más de un producto, cada uno de estos participará en el Programa.

3.8. Los puntos acumulados en el programa no constituyen propiedad del cliente y no son transferibles ni heredables a ninguna otra persona o cuenta, bajo ningún título o causa.

3.9. Una vez que el cliente realiza la solicitud del premio, a partir de ese momento el Banco tiene un plazo de 30 días calendario para hacerle llegar dicho premio.

3.10. Bajo ninguna circunstancia el Banco está obligado a otorgar premios que sean distintos a los comunicados al público.

4. Premios.

4.1. La equivalencia en puntos de los premios ofrecidos será publicada en material impreso y en la página web del banco de manera periódica.

4.2. El participante podrá solicitar cualquiera de los premios, siempre y cuando haya acumulado la cantidad de puntos necesaria.

4.3. El Banco pondrá a disposición del cliente las alternativas de lugar de entrega del Premio, de acuerdo a parámetros internos que disponga el Banco.

4.4. De encontrarse agotado el stock de cualquiera de los premios y/o servicios ofrecidos, el participante podrá optar por otro premio, siempre con el límite de los puntos que posea.

4.5. 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, esto no tiene ningún costo para el cliente.

4.6. El canje del premio está sujeto a disponibilidad del stock al momento de realizar la solicitud del premio.

5. Pérdida de Puntos.

El cliente perderá la totalidad de sus puntos acumulados en los siguientes casos:

- ✓ Si el cliente no acumula puntos por dos meses, es decir no realiza transacciones que acumulen puntos, al tercer mes ingresará a un período de congelamiento en el cual no podrá realizar canjes de sus puntos y si en ese mes no realiza una acción de acumulación de puntaje, perderá la totalidad de los puntos acumulados a la fecha.
- ✓ Fallecimiento del cliente.

6. Información al cliente y publicidad.

6.1. 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 atención las 24 horas los 365 días del año
- ✓ Funcionarios Comerciales que se encuentran en agencias del BMSC a nivel nacional

6.2. El cliente al momento de firmar el formulario de Solicitud de Canje de Puntos, autoriza 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.