

REGLAMENTO PROGRAMA AMIGOS Y PUNTO

En el programa Amigos y Punto participan de forma automática y gratuita todos los clientes persona natural de las tarjetas de crédito Banco Caja Social Clásica, Oro y Platinum de las franquicias Visa y MasterCard.

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA

1. El programa Amigos y Punto le otorgará a los titulares de tarjetas de crédito emitidas por Banco Caja Social un (1) punto por cada mil pesos, moneda corriente (\$1.000 m/cte), en compras efectuadas en Colombia o el exterior.
2. No se otorgarán puntos por avances en efectivo, cuota de manejo de la tarjeta de crédito, pago de intereses, pago de impuestos, compra de cartera, comisiones de cajeros, cobro por reposiciones de tarjeta, ni por refinanciación de saldos por concepto de tarjeta de crédito y otros cargos no estipulados en este reglamento. Banco Caja Social se reserva el derecho de ampliar estos u otros conceptos a su discreción, lo cual informará a los tarjetahabientes. Los puntos generados por transacciones consideradas como fraude o compras no realizadas por el cliente, serán reversados.
3. Los puntos son personales e intransferibles y no son acumulables con tarjetas de crédito de otros titulares. Cuando el cliente realiza un cambio de tarjeta, los puntos disponibles en la tarjeta anterior serán trasladados a la nueva.
4. Los puntos no serán canjeables por dinero en efectivo. Podrán ser redimidos, siempre que se cumplan los topes mínimos establecidos por el Banco, mediante Bonos, para ser utilizados en los establecimientos de comercio con los cuales tenga convenio o alianzas los emisores de los bonos, o podrán ser trasladados como factor de acumulación de millas (ver Tabla Redención Puntos para Bonos o Millas según sea el caso). También, podrán ser redimidos mediante los productos o servicios que Banco Caja Social incluya, en el futuro, en el presente Programa e informe a los tarjetahabientes. En todo caso, el Banco podrá, sin necesidad de previa notificación, eliminar un bono, producto o servicio de la lista, o cambiarlo por otro de valor y naturaleza comparables.

5. Los puntos serán informados mensualmente en el estado de cuenta o extracto que le sea enviado al cliente. Transcurridos treinta (30) días de recibido el estado de la cuenta sin obtener pronunciamiento del cliente sobre el mismo se entenderá que ha aceptado la cantidad de puntos relacionados en él.

6. Los consumos efectuados por los clientes que tengan tarjetas amparadas emitidas por Banco Caja Social, otorgarán los puntos para la tarjeta amparada y no para el tarjetahabiente principal, siendo el tarjetahabiente amparado el único con derecho a redimir los puntos y a reclamar los bonos o las millas ofrecidas en este programa.

7. Para realizar la redención de puntos es necesario que el tarjetahabiente se encuentre al día al momento de realizar la redención, es decir que no presente ningún tipo de mora, tenga su tarjeta de crédito habilitada para consumir y no tenga un bloqueo definitivo.

8. Las tarjetas de crédito con saldo en mora igual o superior a treinta (30) días no acumularán puntos hasta que el pago total sea realizado.

9. Las tarjetas de crédito con saldo en mora igual o superior a noventa (90) días perderán definitivamente el puntaje acumulado hasta ese momento, y los tarjetahabientes no podrán realizar redención alguna.

10. Será también causal para la pérdida definitiva de los puntos la terminación del contrato de tarjeta de crédito, ya sea por decisión del tarjetahabiente o del Banco, sin lugar a solicitud de redención. En caso de fallecimiento del tarjetahabiente, los puntos acumulados no serán transferibles a las tarjetas afiliadas o de los herederos.

11. La vigencia de los puntos será de dos (2) años a partir de la fecha en que sean otorgados (por compras). El Banco podrá en cualquier momento modificar o suspender unilateralmente el Programa Amigos y Punto, para lo cual avisará a los tarjetahabientes con una antelación de quince (15) días hábiles a la fecha de la suspensión o modificación. Los puntos acumulados podrán ser redimidos por los tarjetahabientes dentro de los tres (3) meses siguientes a la notificación de la fecha de finalización del programa de puntos. Una vez transcurrido este tiempo los puntos expirarán. Por otra parte, el Banco podrá modificar las opciones para la redención de los puntos que éste ofrezca, así como la cantidad de puntos necesarias para su redención, en cuyo caso el tarjetahabiente deberá

consultar dichas opciones en la página web del Banco www.bancocajasocial.com de forma previa a la redención de los puntos.

12. La información de los puntos otorgados en el periodo, los puntos vigentes, los puntos a vencer y los puntos redimidos, se notifican mensualmente a través del extracto mensual de la Tarjeta de Crédito.

13. El Banco remitirá la información a los datos de contacto que posee en sus bases de datos, por lo que será responsabilidad del tarjetahabiente mantener dichos datos actualizados.

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN DE PUNTOS

¿Cómo redimir puntos para bonos?

En el evento que el cliente opte por redimir sus puntos por bonos se aplicará el siguiente procedimiento:

- El cliente se comunica con la Línea Amiga en Bogotá al teléfono 601 542 6446, resto del país al 018000 910 038, indica el número de su tarjeta de crédito y el número de identificación.
- Un asesor verifica la titularidad del cliente, si cumple con las condiciones (puntos requeridos, estado del plástico), informará el cliente la cantidad de puntos que tiene acumulados y el valor del bono que podría redimir.
- El cliente indica el tipo de bono que requiere (físico emitido hasta el 30 de septiembre 2023 ~~físico~~ o digital).
- Para bonos digitales:
 - El cliente recibe un correo, donde puede seguir las instrucciones de activación de su Tarjeta.
 - El cliente descarga la aplicación en su celular.
 - El cliente realiza el proceso de activación de su tarjeta en la aplicación y consulta el saldo de sus bonos.
- Para bonos físicos (casos extraordinarios por resistencia a temas digitales o segmento pensionados emitidos hasta el 30 de septiembre 2023):
 - El cliente indica la oficina donde los recogerá.

3/5

- El asesor informa los tiempos en que se podrá acercarse a la oficina para su entrega. Los tiempos de entrega estimados varían según la ciudad de destino y se cuentan a partir del momento de radicarse la solicitud, así: Bogotá: ocho (8) días hábiles. Fuera de Bogotá, diez (10) días hábiles.
- Una vez generados los Bonos, el cliente los podrá reclamar en la oficina donde especificó.
- Si el cliente no puede acercarse a la oficina a reclamar los bonos, se entregarán a un tercero solicitándolo por el cliente a través de la Línea Amiga.
- Los bonos estarán en la oficina máximo 10 días hábiles. Pasado ese tiempo y si el cliente no se ha acercado a reclamarlos, estos deberán ser devueltos y el cliente pierde tanto los bonos como los puntos, sin lugar a reexpedición.
- Es necesario validar la fecha de vencimiento impresa en el bono, para que el premio pueda ser redimido en el establecimiento de comercio elegido por el cliente. Los bonos tendrán fecha de vencimiento de cuatro a seis meses luego de la fecha de emisión, para lo cual se podrá realizar el cambio de los bonos vencidos con fecha actualizada hasta dos (2) meses después de su fecha de vencimiento, descontando el valor de reexpedición del valor total de los bonos.
- En el momento de redimir los bonos en el establecimiento de comercio seleccionado, el cliente deberá presentar el bono físico (emitidos hasta el 30 de septiembre 2023) o el bono digital. En caso de no ser suficiente el valor registrado en el bono para la adquisición del producto o servicio, el cliente podrá efectuar un pago mixto, es decir mediante la redención del bono y pago en efectivo, cheques o tarjeta de crédito. Si por el contrario el valor del bono supera al valor del bien o servicio, no habrá lugar a devolución de dinero por parte del establecimiento.
- El cliente podrá consultar los puntos acumulados o información acerca de los mismos, en el extracto mensual, internet y a través de la Línea Amiga o cualquiera de las oficinas de Banco Caja Social.

¿Cómo redimir puntos para millas?

En el evento que el cliente opte por redimir sus puntos por millas, se aplicará el siguiente procedimiento, bajo la claridad que el Banco solamente se limita a cumplir la orden de traslado de las mismas:

- El cliente debe comunicarse con la Línea Amiga en Bogotá al teléfono 601 542 6446, resto del país al 018000 910 038 e indicar el número de su tarjeta de crédito y el número de identificación.
- Un asesor verificará la titularidad del cliente, validará si cumple con las condiciones y le indicará el número de puntos disponibles para redimir en millas.
- El cliente indicará los datos de su afiliación al programa de millas a través del cual el Banco ofrece la redención de sus puntos. En el evento en que no cuente con tal vinculación, deberá inscribirse directamente con Avianca a través del programa de viajero frecuente LifeMiles.
- Una vez aprobada la redención de los puntos por millas, el cliente podrá contar con éstas en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la llamada.
- El abono de las millas es una actividad que le compete exclusivamente a la empresa que las expide.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Banco no se hará responsable de la calidad, cantidad, marca o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera el tarjetahabiente con los puntos, así como tampoco por las obligaciones de los fabricantes o proveedores de los bienes o servicios, en cuanto a términos de otorgamiento y entrega, ni dará garantía de los mismos. Los productos o servicios sólo contarán con la garantía que los fabricantes o proveedores otorguen a los mismos, no teniendo el Banco responsabilidad alguna en relación con la misma. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cualquier reclamación acerca de este programa deberá ser efectuada a través de la Línea Amiga. Cualquier reclamación sobre los productos ofrecidos en el programa, deberá dirigirse contra el productor de los mismos. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La distribución de los Bonos se hará a nivel nacional, en las ciudades donde Banco Caja Social tenga oficinas, conforme se establece en el ítem anterior.

Actualizado: 2624/095/2023