

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA DE LEALTAD PERMANENTE**

Es requisito necesario para su participación en el “Programa Lealtad Permanente VAMOS!” que lea y acepte los siguientes Términos y Condiciones que a continuación se redactan. Su suscripción y participación dentro del Programa implicará que usted ha leído y aceptado los Términos y Condiciones de Uso descritos en el presente documento, así como el Reglamento del Programa Lealtad Permanente VAMOS! (Reglamento).

### **CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA**

#### **Ámbito de aplicación:**

- El Programa Lealtad Permanente VAMOS! está dirigido exclusivamente a personas naturales Clientes del Banco.
- El Programa Lealtad Permanente VAMOS! consiste en una actividad permanente a través de la cual los Clientes, sujetos al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, podrán obtener Puntos y canjearlos para obtener los Productos de su elección. Los clientes de las Empresas Partners podrán participar del Programa si cumplen con la condición del punto 3.1 del presente Reglamento.

#### **Suscripción:**

- Podrán suscribirse al Programa Lealtad Permanente VAMOS!: cualquier Cliente persona natural con caja de ahorro y/o cuenta corriente activa en el Banco y/o Billetera Móvil Yolo Pago del Banco.
- Para realizar el proceso de suscripción, los Clientes deben aceptar el formulario de términos y condiciones en señal de conformidad para la confirmación de su suscripción al Programa Lealtad Permanente VAMOS!.
- Para suscribirse al Programa Lealtad Permanente VAMOS!, el Cliente debe realizar el pago único de un 1 Bs., el cual podrá ser debitado automáticamente de alguna cuenta de caja de ahorros y/o cuenta corriente del Cliente o a través de la Billetera Móvil Yolo Pago del Banco.

#### **Canales de Suscripción:**

La suscripción podrá ser realizada a través de los canales del Banco:

- Ejecutivos de Atención al cliente.
- Canales: GanaMóvil, Billetera Móvil Yolo Pago y otros canales que el Programa considere conveniente.
- Herramientas tecnológicas que puedan ser puestas en marcha por parte del Banco en el futuro y que permita hacer efectiva la suscripción.

#### **Restricciones y condiciones de suscripción al Programa Lealtad:**

##### **Restricciones**

No podrán suscribirse al Programa Lealtad Permanente VAMOS! los siguientes Clientes:

- Clientes del Banco, que sean Personas Jurídicas.
- Clientes en estado inactivo, según especificaciones del punto 6.2 del presente Reglamento.
- Clientes del Banco que estén suscritos al anterior Programa Vamos, dada la cantidad de Beneficios a los que podrá acogerse en el Programa Lealtad Permanente VAMOS!.
- Clientes que tengan Tarjetas de Crédito Empresariales.

- Los Clientes del Banco que hayan contraído alguno de sus productos y tengan obligaciones en mora por más de noventa (90) días.

#### Condiciones

- El Cliente deberá tomar conocimiento de las condiciones, Beneficios y limitaciones del Programa Lealtad Permanente VAMOS! a través del presente documento de Términos y Condiciones.
- Si el Cliente se encuentra suscrito al Programa Vamos y quiere suscribirse al Programa Lealtad Permanente VAMOS!, podrá realizar su solicitud de migración en cualquier momento y sin límite de plazo utilizando los mismos medios señalados como Canales de Suscripción. El Banco deberá procesar la solicitud en un periodo de cuarenta y ocho (48) horas. El Cliente suscrito al Programa Lealtad Permanente VAMOS! no podrá migrar al Programa Vamos.
- El Cliente debe autorizar expresamente la migración de sus puntos al Programa Lealtad Permanente VAMOS!. En ningún caso, la migración al Programa Lealtad Permanente VAMOS! supondrá una disminución de los derechos o Beneficios a los que habría accedido el Cliente en el Programa Vamos.
- Una vez reciba la confirmación de cancelación de su suscripción del Programa Vamos, el Cliente podrá suscribirse al Programa Lealtad Permanente VAMOS! a través de los canales habilitados. La suscripción se hará efectiva en un periodo máxima de cuarenta y ocho (48) horas.

#### Tipos de clientes:

- **Activos:** Clientes que han acumulado mínimamente un (1) punto en el trimestre anterior.
- **Inactivos:** Clientes que no han acumulado puntos en el trimestre anterior, o se encuentran en estado de mora por cualquier servicio contratado con el Banco.

Los Clientes suscritos que ingresen en estado inactivo no perderán sus Puntos mientras el Programa esté vigente ni tampoco serán excluidos de él, siendo su única restricción el realizar canjes de vales.

En caso de haber sido declarado inactivo por no haber acumulado Puntos en el trimestre anterior, el Cliente podrá reactivar su estado de Activo llevando a cabo alguna de las Transacciones descritas en el presente Reglamento. En caso de haber sido declarado inactivo por estar en mora por cualquier servicio contratado con el Banco, el Cliente podrá reactivar su estado de Activo regularizando los servicios en mora que tenga con el Banco.

### NIVELES

#### Niveles del Programa Lealtad Permanente VAMOS!:

El Programa Lealtad Permanente VAMOS! tendrá una estructura de 5 niveles, mismos que responden a la cantidad de Puntos a ser acumulados por el Cliente **durante el trimestre**. Es decir, formarán parte del Nivel 1, aquellos Clientes que tengan una acumulación durante el trimestre en curso, de 0 a 4,000 Puntos. Formarán parte del Nivel 2 aquellos Clientes que tengan una acumulación durante el trimestre en curso, de 4,001 a 40,000 Puntos. Formarán parte del Nivel 3, aquellos Clientes que tengan una acumulación durante el trimestre en curso, de 40,001 a 80,000 puntos. Formarán parte del Nivel 4 aquellos Clientes que tengan una acumulación durante el trimestre en curso, de 80,001 a 140,000 puntos y formarán parte del Nivel 5 aquellos Clientes que tengan una acumulación durante el trimestre en curso, de 140.001 o más puntos.

Tipo de Nivel	Puntos
Nivel 1	Entre 0 y 4,000 puntos
Nivel 2	Entre 4,001 y 40,000 puntos
Nivel 3	Entre 40,001 y 80,000 puntos
Nivel 4	Entre 80,001 y 140,000
Nivel 5	Entre 140,001 o más

Los trimestres serán establecidos según calendario anual:

**1er Trimestre:** 1 de Enero a 31 de Marzo

**2do Trimestre:** 1 de Abril al 30 de Junio

**3er Trimestre:** 1 de Julio al 30 de Septiembre

**4to Trimestre:** 1 de Octubre al 31 de Diciembre

Los niveles están definidos con estructura trimestral, con base en los siguientes criterios:

- Un Cliente nuevo es asignado por defecto al Nivel 1, al momento de ingresar al Programa Lealtad Permanente VAMOS!
- **Subir de Nivel:** El Cliente subirá de Nivel automáticamente cuando alcance los Puntos requeridos para cambiar de nivel, en aplicación de la tabla incluida precedentemente.
- **Bajar de Nivel:** El Cliente únicamente bajará de Nivel al finalizar cada trimestre, y en caso de que no realice nuevas Transacciones durante el trimestre en curso. En ninguna circunstancia el cliente pierde sus Puntos acumulados. En estos casos, el Cliente adquirirá el estado de Inactivo, de conformidad con lo señalado en Tipo de Clientes y el punto 6.2 del Reglamento.
- El cliente se mantendrá en el mismo Nivel, si es que su acumulación de Puntos del trimestre no fue suficiente para subir a otro Nivel.
- Las Tarjetas de Crédito, siempre se mantendrán como mínimo en el Nivel 2.

**Ejemplo referencial:** el siguiente ejemplo es referencial e ilustrativo sobre las formas en las que un Cliente puede subir o bajar de Nivel.

*El Sr. ABC se inscribió al Programa Lealtad Permanente VAMOS! en enero y al ser un Cliente nuevo, ingresó al Nivel 1. Hasta febrero, el Sr. ABC acumuló cuatro mil quinientos (4.500) puntos, por lo que subió automáticamente al Nivel 2, permanecerá en ese nivel hasta finalizar el trimestre 1 y el trimestre 2.*

*En el segundo trimestre (abril – junio), el Sr. ABC, considerando que no acumuló los puntos suficientes para alcanzar el Nivel 3, permanecerá en el Nivel 2.*

*En el segundo trimestre (abril – junio), el Sr. ABC no realizó ninguna transacción que suponga una acumulación de puntos. En consecuencia, el Sr. ABC permanecerá en el Nivel 2 durante ese trimestre, y será degradado al Nivel 1 recién al iniciar el tercer trimestre (julio – septiembre).*

**Ejemplo referencial:** el siguiente ejemplo es referencial e ilustrativo sobre la acumulación de puntos y niveles

*El Sr ABC cuenta con 40.000 puntos acumulados y, en consecuencia, se encuentra en el Nivel 2. Sin embargo, este Cliente no realiza ninguna Transacción durante el trimestre en curso. En este caso, el Cliente iniciará el*

*siguiente trimestre en el Nivel 1, pero seguirá contando con los 40.000 puntos para ser canjeados por los Beneficios que él desee, ya que bajo ninguna circunstancia el cliente pierde sus puntos acumulados. La tabla de acumulación de Puntos variará según el Nivel.*

- Para cada Nivel habrá una tabla específica que determinará la cantidad de Puntos que acumula un Cliente por sus diferentes acciones.

## MODALIDAD DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

### Formas de acumulación de Puntos:

Todos los Clientes suscritos al Programa Lealtad Permanente VAMOS!, podrán sumar o acumular Puntos por la realización de las Transacciones descritas a continuación. Los criterios de la tabla de acumulación de puntos para las formas de acumulación se especifican en la Tabla de acumulación de puntos.

#### 1. Tarjetas de Débito:

- 1.1. Compras con Tarjeta de Débito del Banco Ganadero S.A. a través de POS y/o digitales.

#### 2. Tarjetas de Crédito:

- 2.1. Contratación de una Tarjeta de Crédito (por primera vez) del Banco.
- 2.2. Compra con Tarjeta de Crédito del Banco Ganadero S.A. a través de POS y/o digitales.

#### 3. Servicios:

- 3.1. Pago de servicios (electricidad, agua, telefonía, internet, seguros, colegios, universidades, etc.; exceptuando Impuestos Nacionales, Departamentales y/o Municipales) en canales digitales del Banco: GanaMóvil, GanaNet, Billetera Móvil Yolo Pago, Débito automático y cualquier otro medio que incluya el Banco en un futuro, a su sola discreción. A estos efectos, únicamente se considerarán los pagos por servicios de aquellas entidades que se encuentren afiliadas al Banco, en los canales digitales señalados.

#### 4. Billetera Móvil:

- 4.1. Por el primer abono realizado a la billetera móvil Yolo Pago.
- 4.2. Por el primer pago de servicio realizado con la billetera móvil Yolo Pago.
- 4.3. Por el abono realizado a la billetera móvil Yolo Pago.
- 4.4. Por el pago de servicio realizado con la billetera móvil Yolo Pago.
- 4.5. Por solicitud de crédito a través de la billetera móvil Yolo Pago.
- 4.6. Por compras a través de la billetera móvil Yolo Pago.

#### 5. Banca por Internet:

- 5.1. Pago puntual de Tarjetas de Crédito.
- 5.2. Pago puntual de cuotas de préstamos.

#### 6. Banca Móvil:

- 6.1. Pago puntual de Tarjetas de Crédito.
- 6.2. Pago puntual de cuotas de préstamos.
- 6.3. Por solicitud de créditos.
- 6.4. Por solicitud de renovación de Tarjetas de Débito. Está excluida la solicitud de reposición de Tarjeta de Débito.

**7. Cajeros Automáticos (ATM's):**

7.1. Depósitos en ATM's.

**8. Cajas de ahorro y subproductos:**

8.1. Primer depósito a caja de ahorros nuevas.

8.2. Incremento de saldo promedio mensual en cajas de ahorro.

**9. Créditos:**

9.1. Desembolsos de nuevos créditos de: i) consumo; ii) vehicular; iii) vivienda; iv) Mype.

9.2. Pago puntual de préstamos (limitados a los mencionados en este punto) a través de débito automático.

**10. Apertura y renovación de Depósitos a Plazo Fijo (DPF's):**

10.1 DPF's mayores a 361 días.

**11. Contratación de seguros:**

11.1. Primer pago de seguro de protección contra fraude para Tarjetas de Crédito.

11.2. Primer pago de seguro de protección contra fraude para Tarjetas de Débito.

**12. Transacciones en Kioscos de autoservicio:**

12.1. Renovación de Tarjeta de Débito. Está excluida la renovación de Tarjeta de Débito.

**13. Jubilación y pensiones:**

13.1. Abono en cuenta del Banco de pensión de jubilación, invalidez o viudez.

**14. Remesas:**

14.1. Recepción de remesas a través de GanaMóvil.

14.2. Envío de remesas a través de GanaMóvil.

14.3. Recepción de remesas con abono en cuenta del Banco.

**15. Jubilación y pensiones:**

15.1. Abono o pensión de jubilación, invalidez o viudez en cuenta del Banco.

**16. Experiencia del cliente:**

16.1. Respuesta a encuestas internas.

16.2. Operaciones realizadas por asistentes virtuales.

**17. Por compra de productos o servicios en las Empresas Partner:**

Por la compra de ciertos productos o servicios ofrecidos por las Empresas Partner realizadas por los Clientes suscritos al Programa.

Los productos o servicios de las Empresas Partner que le permitirán a los Clientes acumular Puntos, serán establecidos en los contratos que las Empresas Partner suscriban con el Banco. En estos casos, las formas de acumulación de Puntos y el ingreso de nuevas Empresas Partner serán difundidas a través de los canales establecidos para este fin, con una anticipación de 10 días hábiles.

### Entrada en vigor de las formas de acumulación de Puntos:

- Las formas de acumulación de Puntos establecidas precedentemente y en los puntos 1, 2, 3, 4.1. 4.2. del Reglamento entrarán en vigor desde que entre en vigencia el Programa Lealtad Permanente VAMOS!
- Las formas de acumulación de Puntos establecidas en el punto 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 y los puntos 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 del Reglamento entrarán en vigor el 01 de julio del año 2024.
- El Banco difundirá la entrada en vigor de estas formas de acumulación de Puntos, así como sus correspondientes tablas de acumulación para cada una de ellas a través de los siguientes canales: GanaMóvil, Billetera Móvil Yolo Pago y otros canales que el Banco considere conveniente
- Asimismo, el Banco difundirá esta información a través de redes sociales y su página web.

### Tabla de acumulación de Puntos:

Los Clientes acumularán los Puntos de conformidad con la siguiente tabla. La tabla está disgregada en función a los cinco niveles y a las transacciones realizadas durante el mes con: Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito, Pago de Servicios y Billetera Móvil Yolo Pago.

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
<b>Tarjeta de débito (Transacciones por mes)</b>	<b>Puntos por cada USD*</b>				
1ra Transacción	3	4	5	5	5
2da - 4ta Transacción	4	5	6	6	6
5ta o más Transacción	5	6	7	7	7

<b>Tarjeta de crédito</b>	<b>Puntos por cada USD*</b>				
Compras con TC	NA	20	24	26	28
Contratación de TC (único abono)		15,000			

<b>Pago de servicios (Transacciones por mes)</b>	<b>Puntos por cada USD*</b>				
1er – 2do pagos	1	2	3	3	3
3er pago	2	3	4	4	4
4to o más pagos	3	4	5	5	5

<b>Billetera Móvil</b>	<b>Puntos por transacción (una sola vez)</b>				
1er Depósito	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
1er Pago de servicios	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

*\*En caso de las Transacciones realizadas en Moneda Extranjera, estas se computarán por su valor en Dólares, de acuerdo con el tipo de cambio en moneda extranjera establecido por el Banco Central de Bolivia.*

**Ejemplo:** Ejemplo referencial sobre acumulación por nivel: el siguiente ejemplo es referencial e ilustrativo sobre la Forma de Acumulación de Puntos según la tabla establecida.

*El Sr. ABC, se encuentra en el Nivel 1.*

*Ahora bien, el Sr. ABC realiza una primera Transacción en el mes con su Tarjeta de débito, y por ella obtendrá tres (3) puntos por cada dólar cancelado con su Tarjeta de débito. Considerando que su transacción fue por 5 \$us. recibirá una bonificación de 15 puntos.*

*Durante el trimestre, el Sr. ABC acumuló cuatro mil quinientos (4.500) puntos, por lo que subió automáticamente al Nivel 2. A partir de ahí, todas sus transacciones del cliente acumularán puntos de acuerdo a lo indicado en la tabla para el nivel 2. Estando en nivel 2 realiza una transacción también por 5 \$us. ahora recibirá una bonificación de 20 puntos.*

El estado de saldo de Puntos se visualizará en el canal digital GanaMóvil, la Billetera Móvil Yolo Pago y otros que el Programa considere conveniente, una vez se encuentren habilitados para este Programa.

#### **Consideraciones sobre la Forma de Acumulación de Puntos:**

- Para las Tarjetas de Crédito Adicionales, los Puntos acumulados por las Transacciones realizadas con dichas tarjetas, serán asignados a la cuenta de Puntos del Cliente titular. La solicitud de Tarjetas de Créditos adicionales no acumulará puntos.
- Los Clientes con Tarjetas de Crédito podrán acumular puntos solamente hasta el límite disponible de la línea de crédito aprobada en las condiciones del Contrato de Tarjeta de Crédito y este Reglamento.
- El puntaje es acumulado en una sola cuenta por todos los conceptos. Esta acumulación de puntos se realizará por Transacciones realizadas en Moneda Extranjera, Dólares Estadounidenses (USD.) o su equivalente en Bolivianos (Bs.), de acuerdo al tipo de cambio oficial del BCB y a través de procesos operativos internos del Banco. En caso de las Transacciones realizadas en Moneda Extranjera, estas se computarán por su valor en Dólares, de acuerdo con el tipo de cambio en moneda extranjera establecido por el Banco Central de Bolivia.
- Los Puntos no son transferibles ni heredables a ninguna otra persona o cuenta de terceros bajo ningún título o causa, y su Canje puede ser solamente activado de manera personalísima por el Cliente.
- Se excluyen de la acumulación de puntos, las Tarjetas de Crédito empresariales, las Tarjetas de Crédito emitidas a favor de personas jurídicas y las Tarjetas de Crédito suscritas al Programa Vamos en caso de que no hayan cumplido con el procedimiento de cancelación de su suscripción y posterior migración al presente Programa.
- Los Clientes también podrán acumular Puntos adicionales, por la compra de bienes o contratación de servicios de las Empresas Partners como se describe en el punto 8.16. Los Puntos adquiridos por estos clientes, se sumarán a los Puntos acumulados por cualquier otra modalidad descrita en el presente Reglamento. Estos Puntos adicionales podrán ser empleados por los Clientes, para acceder a los Beneficios descritos en el presente Reglamento.
- El Banco periódicamente difundirá los nombres de las Empresas Partners y la cantidad de Puntos adicionales que los Clientes podrán obtener al contratar con dichas empresas a través de los canales que se encuentren habilitados para este propósito y cualquier medio tecnológico que pueda ser puesto en marcha en el futuro y que permita hacer efectiva esta difusión con una anticipación de 10 días hábiles según se establece en el punto 8.16.2. Finalmente, las Empresas Partners también difundirán esta información a través de medios propios.

#### **Formas Especiales de Acumulación de Puntos**

Con la finalidad de incentivar alguna de las Formas de Acumulación de Puntos y brindar mayores Beneficios a los Clientes, el Banco se reserva la facultad de poder programar un multiplicador de Puntos que se registrará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- El Multiplicador de Puntos consiste en la multiplicación de los Puntos obtenidos por los Clientes durante un rango de fecha en una o varias formas de acumulación establecidas por el Banco. Las mismas que serán comunicadas en los canales establecidos para este fin.
- El multiplicador puede ser por dos, por tres, o por alguno otro número que el Banco establezca.
- El acceso al Multiplicador de Puntos no requiere ninguna formalidad por parte del Cliente. Este podrá acceder a él automáticamente, una vez dicho multiplicador entre en vigor. Se multiplicarán los Puntos en las formas de acumulación a impulsar según el período. Las demás formas de acumulación mantendrán su acumulación usual. El Multiplicador de Puntos podrá comprender a una o más formas de acumulación de Puntos establecidas en el punto 8 del presente Reglamento, a discreción del Banco.
- Se comunicarán las condiciones y el periodo de vigencia de la forma especial de acumulación mediante los canales del Programa, además de redes sociales y su página web, con una anticipación mínima de 5 días hábiles.
- Pasado el periodo de vigencia del Multiplicador de Puntos, las formas de acumulación de puntos regresaran a contabilizarse según lo establecido en el presente Reglamento, aclarando que no se eliminan los puntos acumulados por el cliente durante la vigencia de la Formas especiales de acumulación.

## BENEFICIOS

### Tipos de Beneficios:

El Banco, a través del Programa Lealtad Permanente VAMOS!, ofrece los siguientes tipos de Beneficios:

- **Vales de consumo** para Canje por compras en Comercios Afiliados; como farmacias, supermercados, pasajes aéreos nacionales e internacionales, artículos electrodomésticos, equipos electrónicos, jugueterías, perfumerías, tiendas de ropa, artículos para el hogar, etc.
- **Vales de % de descuentos en Comercios Afiliados;** como farmacias, supermercados, pasajes aéreos nacionales e internacionales, tiendas de electrodomésticos y equipos electrónicos, concesionarias automotrices, cines, jugueterías, perfumerías, tiendas de ropa, artículos para el hogar, etc.
- **Vales de Productos;** como pasajes, electrodomésticos, equipos electrónicos y otros que se puedan considerar a futuro.

El Banco tendrá la facultad de evaluar los beneficios según demanda de los Clientes, haciendo énfasis mensualmente en productos destacados, con el fin de impulsar los Productos según las distintas festividades nacionales.

Los Vales estarán sujeto a disponibilidad según stock determinado por el Banco.

Los Vales tendrán una vigencia de noventa (90) días calendario, computables desde su obtención. Una vez vencido este plazo, los Vales automáticamente perderán su valor y serán considerados como vencidos.

Considerando que los Puntos ya habrían sido efectivamente usados por el Cliente a tiempo de solicitar su Canje por un Vale, estos no serán reembolsados o devueltos, si el Vale no ha sido empleado dentro de su periodo de vigencia. En consecuencia, el Cliente no podrá solicitar al Banco, la restitución de los Puntos por la pérdida de valor de los Vales.



## ABONO DE PUNTOS

### Abono de Puntos:

El Banco se reserva la facultad de abonar los Puntos a cada Cliente, de acuerdo con el tipo de Transacción, definidas de la siguiente forma:

**Automática:** En estos casos, el Abono de los Puntos será realizado en un plazo máximo de 24 horas posterior a la de confirmación de la Transacción. Las formas de acumulación que aplican a esta condición son las siguientes: 1, 3, 4, 5.2, 6.2, 6.3, 6.4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.

Al cierre de fin de mes en que se realizó la Transacción: En estos casos, el Abono de Puntos, será realizado el último día calendario del mes en el que se celebró la Transacción. Las formas de acumulación cuyos Puntos serán abonados al cierre de fin de mes en que se realizó la Transacción son las siguientes: 2, 5.1 y 6.1.

En caso de tener algún problema técnico que retrase el abono de puntos, el Banco se responsabilizará en regularizar hasta en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas el abono pendiente, después de confirmada la Transacción.

El Abono de Puntos se realizará por Transacciones realizadas en Moneda Extranjera, Dólares o su equivalente en Bolivianos, de acuerdo al tipo de cambio oficial y a través de procesos operativos internos del Banco. En caso de las Transacciones realizadas en Moneda Extranjera, estas se computarán por su valor en Dólares, de acuerdo con el tipo de cambio en moneda extranjera establecido por el Banco Central de Bolivia.

Así también, podrán ser abonados Puntos a los Clientes en los siguientes casos, siempre y cuando sean a beneficio del Cliente:

- Errores operativos y reclamos. El Banco podrá, en aquellos casos en los que por errores involuntarios haya perjudicado a sus Clientes, compensarlos con el Abono de Puntos.
- Fidelización de Clientes. El Banco podrá, en el marco de sus programas internos de fidelización, abonar Puntos a sus Clientes.
- Bonificaciones y descuentos por fechas especiales. El Banco podrá, por algunos días festivos o fechas especiales, abonar Puntos a sus Clientes.

El Banco se reserva el derecho de excluir y/o revertir el Abono de Punto a los Clientes, en los siguientes casos: Transacciones fraudulentas por robo, clonación y consumos no reconocidos.

Los Puntos no tendrán expiración, mientras se encuentre vigente el Programa Lealtad Permanente VAMOS!.

## CANJE DE PUNTOS

### Canje de Puntos del Programa Lealtad:

- El Cliente realizará la solicitud de Canje, de sus Puntos acumulados, por uno o varios de los Beneficios ofrecidos por el Banco a través del Programa Lealtad Permanente VAMOS! , de acuerdo con los Productos disponibles.
- Es posible que el Producto seleccionado por el Cliente, ya no se encuentre disponible cuando solicite el Canje de sus Puntos. El Cliente, reconoce que la disponibilidad de los Productos, no es responsabilidad del Banco. En estos casos, los Comercios Afiliados, podrán aplicar el descuento sobre Productos o servicios con un valor similar al originalmente requerido.

### **Canales de Canje:**

El Canje de los Puntos acumulados, sólo puede ser solicitado por el Cliente titular de la Tarjeta de Crédito o de la Tarjeta de Débito a través de las plataformas digitales establecidas y habilitadas para el Programa Lealtad Permanente VAMOS!:

- Canales: GanaMóvil, Billetera Móvil Yolo Pago y otros canales que el Programa considere conveniente.
- Cualquier medio tecnológico, que pueda ser puesto en marcha por parte del Banco en el futuro y que permita hacer efectivo el Canje de Puntos.

No se permitirá el Canje de Puntos a los Clientes en estado Inactivo, según especificaciones de la definición de cliente inactivo precedentemente y del punto 6.2. del Reglamento.

### **Procedimiento para la solicitud de Canje:**

El Cliente realizará la solicitud de Canje, a través de los canales habilitados por el Banco para este propósito. Los Puntos disponibles para Canje, serán aquellos que el Cliente haya acumulado hasta la solicitud de Canje.

El sistema del Banco, previa verificación de los Puntos acumulados por el Cliente hasta realizada la solicitud de Canje, generará un Vale digital con un código único de autenticidad. El Vale digital será puesto a disposición del Cliente a través de los canales habilitados por el Banco para este propósito.

El Cliente podrá descargar el Vale y podrá presentarlo en los Comercios Afiliados de su preferencia.

## **MEDIOS PARA RECLAMOS, CONSULTAS Y/O PETICIONES**

### **Medios de reclamos, consultas y/o peticiones**

Los Clientes podrán registrar sus reclamos, consultas y/o peticiones con relación al Reglamento y estos Términos y Condiciones a través de los canales establecidos por el Banco para la atención al cliente: Contact Center, WhatsApp, como también en cualquiera de las oficinas de Banco Ganadero u otros canales que sean habilitados para este propósito.

Una vez registrado el reclamo, consulta y/o petición, su resolución se regirá por lo dispuesto en el manual de procedimiento interno vigente: "Atención de Reclamos".

Los Clientes podrán consultar los Puntos acumulados y recibir información durante su participación en el Programa, a través de las plataformas digitales establecidas y habilitadas para el Programa Lealtad Permanente VAMOS!:

- Canales: GanaMóvil, Billetera Móvil Yolo Pago y otros canales que el Programa considere conveniente.
- Cualquier medio tecnológico, que pueda ser puesto en marcha por parte del Banco en el futuro y que permita consultar los Puntos acumulados.

## **OTRAS CONDICIONES**

### **Duración del Programa Lealtad:**

El Programa Lealtad Permanente VAMOS!, tendrá una vigencia mínima de 37 meses y se regirá por el presente Reglamento.

Estos Términos y Condiciones al igual que el Reglamento entrarán en vigor a partir del 14 de septiembre de 2023.

El Programa Lealtad Permanente VAMOS!, podrá ser suspendido o cancelado por parte del Banco, informando oportunamente dicho evento a todos los Clientes, con una anticipación no menor a quince (15) días hábiles, siempre y cuando sea posterior a los primeros 37 meses del Programa Lealtad Permanente VAMOS!, a través de un comunicado en la página web y otros medios masivos que el Banco considere oportuno.

Una vez concluido el Programa Lealtad Permanente VAMOS!, el Cliente suscrito podrá hacer Canje de sus Puntos en un plazo máximo de 6 meses.

El Cliente suscrito, podrá solicitar su cancelación de suscripción al presente Programa, a través de las plataformas de atención al cliente del Banco Ganadero S.A.

#### **Difusión del Programa Lealtad:**

El Cliente, podrá obtener información de los Puntos acumulados por medio de los siguientes canales:

- GanaMóvil.
- Billetera Móvil Yolo Pago.
- Cualquier otro medio que el Banco considere oportuno.

Se publicará la información del Programa y sus Beneficios en los medios que el Banco considere oportunos.

El Cliente, deberá autorizar de manera expresa al Banco, la difusión y/o publicación gratuita de sus nombres, fotografías y/o imágenes filmadas para efectos de la publicidad del Programa Lealtad Permanente VAMOS!.

#### **Reglamento del Programa Lealtad:**

El Banco se compromete a poner a disposición del Cliente el respectivo Reglamento del Programa de Lealtad Permanente VAMOS!, el cual contiene definiciones específicas, ejemplos referenciales y tablas explicativas que otorgan al Cliente un mayor entendimiento sobre el presente documento de Términos y Condiciones.

#### **Aceptación**

El BANCO y el (los) CLIENTE (S) FINANCIERO (S), dan su plena conformidad con todas las cláusulas del presente contrato que surtirá efectos sin necesidad de reconocimiento de firmas y rúbricas, estampando sus firmas, en señal de aceptación.