

## **PLAN DE RECOMPENSAS “CONMIGO”**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los presentes “Términos y Condiciones” modifican y sustituyen en su totalidad todos los términos y condiciones que se hayan establecido con anterioridad, aplicables al plan de recompensas.

#### **PRIMERO.- GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- 1.1. El Banco: se entiende que es Banco Solidario S.A.
- 1.2. Tarjetahabiente, Participante o Cliente: Es la persona natural (titular de una tarjeta de crédito) que ha aceptado previamente de manera voluntaria adherirse al plan de recompensas “Plan Conmigo” y en tal virtud ha consentido en el cobro de la tarifa correspondiente.
- 1.3. Plan de recompensas “Plan Conmigo”: es un paquete de beneficios adicionales ofertados y vinculados a los tarjetahabientes titulares de tarjetas de crédito Alia emitidas por Banco Solidario S.A., que consiste en la acumulación de puntos que se generan como resultado del uso de la tarjeta de crédito, mismos que pueden ser canjeados por beneficios, según las condiciones establecidas en los presentes “Términos y Condiciones”.
- 1.4. Saldo anterior: es la cantidad de puntos que se encontraban disponibles para el canje antes del último corte.
- 1.5. Puntos: son acumulados por los participantes por las transacciones realizadas con la tarjeta de crédito. Constituyen la unidad de medida de las recompensas.
- 1.6. Canje de puntos: es el proceso de redención de puntos por los beneficios establecidos en el “Plan Conmigo”.
- 1.7. Puntos canjeados: corresponde al número de puntos que el participante ha canjeado durante su permanencia en el plan.
- 1.8. Puntos por ganar: son los puntos que el participante ha generado por los consumos realizados durante un período, que se transformarán en puntos acumulados cuando se hayan cumplido las condiciones establecidas para ello en los presentes “Términos y Condiciones”.
- 1.9. Puntos promocionales: son los puntos adicionales otorgados por el Banco bajo condiciones especiales previamente establecidas y comunicadas al participante.
- 1.10. Puntos acumulados: son la cantidad de puntos disponibles para el canje, en una fecha determinada.

- 1.11. Beneficios canjeados: son los beneficios que el participante ha canjeado durante su permanencia en el programa.
- 1.12. Puntos perdidos: son los puntos disminuidos al participante por incumplir las condiciones establecidas por el Banco.
- 1.13. Canales de comunicación: son los medios definidos por el Banco para comunicar a los participantes del programa la información sobre sus puntos, cambios en las condiciones, y demás información relacionada con el “Plan Conmigo”.
- 1.14. Valor de canje: constituye el equivalente en puntos para acceder a los beneficios que el “Plan Conmigo” pone a disposición de los participantes para el canje.
- 1.15. Solicitud de afiliación al plan: es la aceptación voluntaria por parte del cliente para adherirse al “Plan Conmigo” y convertirse en participante.
- 1.16. Solicitud de desafiliación al plan: es el documento a través del cual el participante solicita dejar de pertenecer al “Plan Conmigo”, que ha sido comunicado al Banco por escrito.
- 1.17. Tarifa de afiliación: es el valor que el cliente voluntariamente acepta pagar por adherirse al “Plan Conmigo”, el mismo que estará sujeto a lo establecido por el órgano de control pertinente en cuanto a monto, periodicidad y demás condiciones que disponga.
- 1.18. Planes afines: son aquellos planes de recompensas provistos por terceros que pueden formar parte de los beneficios a ser canjeados dentro del “Plan Conmigo”.
- 1.19. Página WEB del “Plan Conmigo”: es la página web donde el participante deberá realizar la consulta de sus puntos, visualizar los beneficios disponibles vigentes, conocer el valor en puntos para acceder a los beneficios vigentes, realizar los canjes según las condiciones establecidas, modificar su información personal y demás aplicaciones disponibles.

## **SEGUNDO: GENERALIDADES**

2.1.- Para la afiliación y registro inicial, el cliente deberá acercarse a una agencia Solidario. El ejecutivo del banco le entregará el formulario respectivo para este efecto.

2.2.- El cliente deberá llenar dicho formulario con todos sus datos y colocar su firma si es su voluntad como aceptación al Plan Conmigo.

2.3.- Una vez afiliado al Plan, recibirá automáticamente a la dirección de correo electrónico entregada para el registro: la bienvenida al plan y las instrucciones para el ingreso inicial a la página Web del Plan de puntos.

2.4.- Una vez acceda a la Web del Plan, el cliente deberá ingresar una clave personal e intransferible y concluir su registro.

2.5.- El uso de la clave es de exclusiva responsabilidad del cliente.

2.6.- Todo ingreso futuro será únicamente con el usuario y la clave registrada.

2.7.- Todo cambio de información personal queda a discreción del cliente. El cambio de la clave será generado de la misma manera que el registro inicial.

2.8.- El Banco podrá cambiar los Términos y Condiciones como lo considere apropiado. Los cambios se comunicarán con 30 días de anticipación a su aplicación por los medios definidos por el banco.

2.9.- Los beneficios seleccionados que requieren envío físico se entregarán dentro de los 15 días posteriores a su aprobación y validación.

2.10.- Cualquier reclamación deberá realizarse a través de los canales de comunicación definidos por el Banco.

2.11.- El Banco podrá terminar el plan, de lo cual dará aviso a los Tarjetahabientes con por lo menos treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para la terminación.

### **TERCERO.- PARTICIPANTES**

3.1.- Participan los tarjetahabientes de tarjetas de crédito Alia de Banco Solidario S.A., que se han adherido al "Plan Conmigo".

3.2.- Para afiliarse al plan los clientes deben llenar el formulario establecido para el efecto, y entregarlo en cualquier oficina del Banco a nivel nacional.

### **CUARTO.- ACUMULACIÓN DEL PUNTOS**

4.1.- Los puntos se acumulan por todos los consumos realizados en los establecimientos afiliados, con excepción de los consumos en gasolineras, en establecimientos relacionados con alimentación y avances de efectivo. La acreditación al plan de puntos se realizará siempre y cuando el cliente se encuentre al día en sus pagos.

4.2.- Los puntos acumulados en el "Plan Conmigo" no tienen un valor comercial, por lo tanto no pueden ser vendidos a terceros ni puede solicitarse su equivalencia en dinero al Banco.

4.3.- Los puntos acumulados en el "Plan Conmigo" pueden ser transferidos a terceras personas siempre y cuando sean participantes del programa y clientes del Banco. Para que un participante pueda ceder puntos a otro, deberá estar afiliado al plan, estar al día en los pagos de todas las obligaciones que mantenga con el

Banco y contar con un mínimo de 50.000 puntos acumulados a la fecha de cesión. La cesión es exclusivamente de puntos.

4.4.- Los puntos acumulados en el “Plan Conmigo” no serán objeto de disputa legal, gravamen ni medida judicial alguna.

4.5.- Los puntos canjeados por beneficios en el “Plan Conmigo” no están sujetos a devolución, independientemente de si el participante hace uso o no del beneficio.

4.6.- Los tarjetahabientes adicionales no podrán registrarse en el “Plan Conmigo”; sus consumos acumularán puntos para el tarjetahabiente titular registrado previamente en el plan.

4.7.- Los participantes ganan un punto por cada dólar de consumo realizado con la tarjeta de crédito.

4.8.- El Banco podrá modificar la tabla de conversión de puntos ganados por dólares consumidos de manera total o parcial por región geográfica, giro de negocio, comercio o cualquier otra variable del “Plan Conmigo” que estime, previo al aviso con 30 días de anticipación a través de los canales de comunicación que el Banco determine.

4.9.- Los puntos por ganar generados durante un periodo, según los consumos reflejados en el estado de cuenta de la(s) tarjeta(s) de los participantes, se transformarán en puntos acumulados una vez que el cliente haya realizado el pago de su estado de cuenta. Los puntos acumulados conforme esta disposición se reflejarán en el siguiente estado de cuenta del cliente.

4.10.- La acreditación de puntos se realizará solo si el participante está al día en los pagos de su tarjeta. Los clientes que presenten más de 90 días de mora en su pago, perderán el 50% de la totalidad de los puntos acumulados.

4.11.- El Banco se reserva el derecho de descontar los puntos erróneamente acreditados a una tarjeta.

4.12.- El Banco puede establecer la entrega de puntos de bienvenida por la inscripción al plan, entregando diferentes cantidades según su segmentación por las variables que defina. Asimismo, puede establecer la entrega de puntos promocionales por el concepto que establezca y al segmento de clientes que determine, sin que estos puntos promocionales constituyan una oferta permanente para su acumulación.

## **QUINTO.- CANJE DE PUNTOS Y BENEFICIOS**

5.1.- Los beneficios por los cuales se puede canjear los puntos acumulados en el "Plan Conmigo" se detallan dentro del catálogo que se encuentra en la página web: [www.banco-solidario.com/solidario-con-mi-familia/tarjeta-de-credito/plan-conmigo/](http://www.banco-solidario.com/solidario-con-mi-familia/tarjeta-de-credito/plan-conmigo/). Dichos beneficios son establecidos por el Banco y podrán modificarse sin previo aviso.

5.2.- Para solicitar el canje de puntos, el participante deberá tener su tarjeta de crédito vigente, activa, estar al día en sus pagos y no presentar ningún tipo de bloqueo, de conformidad con las políticas internas definidas por el Banco.

5.3.- Se podrá canjear los puntos por los beneficios del catálogo vigente y por selección del participante. Este se podrá realizar en base al stock disponible del beneficio y al saldo de puntos del participante.

5.4.- Las condiciones para hacer uso de un beneficio serán informadas en el proceso de canje, facultando así al participante a continuar o no con el canje del beneficio pre seleccionado por él.

5.5.- El valor en puntos de los beneficios disponibles para canjes será establecido por el Banco y podrá ser modificado sin previo aviso, sin que esto afecte a los participantes que ya realizaron el canje de un beneficio en particular al valor publicado previamente.

5.6.- Los beneficios tienen su valor en PUNTOS; de acuerdo a la cantidad de puntos acumulados se canjeará los beneficios.

5.7.- Los beneficios serán entregados en la dirección (en Ecuador continental) confirmada por el cliente, hasta 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que se envió la solicitud de canje.

5.8.- El Banco no asume responsabilidad alguna en caso de que no fuere posible entregar los beneficios por dirección insuficiente o errónea proporcionada por el cliente. De no encontrarse la dirección entregada por el cliente, el Banco se contactará telefónicamente y reprogramará el envío. Si a pesar de eso y por alguna causa no es exitosa la entrega, se le comunicará telefónicamente que podrá retirarlo directamente en las oficinas del Banco en el plazo de 30 días calendario. Una vez cumplido dicho plazo, si el cliente no concurriere a reclamarlo, perderá todo derecho sobre el mismo, así como sobre los puntos canjeados, que no serán devueltos.

5.9.- Los puntos no serán canjeados bajo ninguna circunstancia por dinero en efectivo.

## **6.- SEXTO.- PÉRDIDA DE PUNTOS**

6.1.- La terminación del contrato de tarjeta de crédito (cancelación de tarjeta), el bloqueo definitivo de la misma, ya sea por decisión del tarjetahabiente o del Banco, dará lugar a la pérdida definitiva de todos los puntos que hubiere acumulado hasta esa fecha.

6.2.- En caso de fallecimiento del tarjetahabiente, los puntos acumulados no serán transferibles a las tarjetas adicionales, a los herederos y/o a terceros.

6.3.- Los participantes del “Plan Conmigo” podrán hacer la solicitud de desafiliación en cualquier oficina de Solidario, esto no implica la devolución del valor total de afiliación al programa. En caso de que siga siendo cliente de tarjeta de crédito se conservará el stock de puntos acumulados a la fecha de desafiliación y podrá canjearlos por beneficios hasta su redención total. El canje aplica bajo las mismas condiciones de un cliente afiliado al plan y detalladas en este documento.

Versión: 12 Abril 2016