

## REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS

El presente Reglamento rige la relación entre Banco Citibank de Nicaragua, S.A., o Cititarjetas de Nicaragua, S.A., (en adelante denominadas como “LAS EMPRESAS”) y sus clientes respectivos en lo referente al Programa de Lealtad MULTIPREMIOS. A los fines del presente Reglamento, queda entendido que cada una de LAS EMPRESAS será responsable del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

**1. OBJETO DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS:** LAS EMPRESAS, como un valor agregado a sus productos, han creado un Programa de Lealtad Comercial, de carácter permanente, denominado “Programa MultiPremios”. A través de dicho Programa, LAS EMPRESAS benefician a sus clientes otorgándoles millas por sus compras, débitos o depósitos realizados a sus cuentas bancarias, las que podrán ser utilizadas para adquirir bienes o servicios de su preferencia en los establecimientos afiliados al Programa MultiPremios o en los Centros de Canje de LAS EMPRESAS, o bien, para realizar cualquier tipo de pago que LAS EMPRESAS permitan bajo el Programa.

**2. PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA:** Participa en el Programa MULTIPREMIOS toda persona natural que sea Titular o Adicional de los productos de LAS EMPRESAS mencionados a continuación:

- Tarjetas de Crédito MultiPremios de Cititarjetas de Nicaragua, S.A.
- Tarjetas de Débito de la Cuenta de Ahorro Millonaria de Banco Citibank de Nicaragua.
- Cuentas de Ahorro Millonaria de Banco Citibank de Nicaragua, S.A.

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de incluir o excluir otros productos en el futuro. En caso que se excluyan productos originalmente comprendidos por la presente Promoción, las millas acumuladas bajo los mismos no se extinguirán pero deberán ser canjeadas dentro del plazo establecido en el numeral diecisiete de este reglamento.

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por “Cliente Titular o Adicional” (en lo sucesivo, EL CLIENTE), la persona identificada en los registros de LAS EMPRESAS como el cliente principal de los productos antes referidos. EL CLIENTE, al poseer cualquiera de estos productos, participa automáticamente en el Programa MultiPremios.

El canje de millas efectuados por EL CLIENTE presupone la aceptación, por EL CLIENTE, de las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento.

En caso de fallecimiento de un cliente que sea cuenta habiente único, el beneficiario designado por EL CLIENTE, en dicha cuenta bancaria, podrá gozar de la totalidad de las Millas MultiPremios acumuladas bajo este producto específico, hasta el momento del deceso de EL CLIENTE. El beneficiario no podrá pretender las millas acumuladas por EL CLIENTE bajo otros productos distintos de la cuenta bancaria en la que ha sido designado como tal.

En caso que el cliente fallecido fuere tarjeta-habiente principal, los herederos o sucesores de éste podrán gozar de las Millas Multipremios acumuladas al momento del

deceso de EL CLIENTE, siempre y cuando se cancelare previamente cualquier saldo deudor existente en el saldo de EL CLIENTE fallecido.

**3. SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE MILLAS:** La acumulación de millas opera de la siguiente forma:

- Tarjetas de Crédito Multipremios: acumulan una milla por cada dólar estadounidense o su equivalente en córdobas por compras efectuadas directamente en los comercios afiliados. Esta acreditación se acumulará de forma diaria y estará disponible para su redención hasta que se complete el ciclo de facturación de la cuenta; es decir, a medida que EL CLIENTE realice consumos con su tarjeta de crédito, estará acumulando las millas pero tendrá disponibilidad de las mismas hasta la fecha inmediata de corte de su tarjeta de crédito. El límite máximo de acumulación mensual, por este producto, es el límite de su tarjeta de crédito con un máximo de 10,000 millas mensuales.
- Tarjetas de Débito de cuentas bancarias: acumulan una milla por cada dólar o su equivalente en córdobas por compras efectuadas en los establecimientos afiliados. Las millas estarán disponibles para uso de EL CLIENTE según el sistema de corte de POS del comercio afiliado donde EL CLIENTE efectuó su compra. Si el sistema de corte de POS del comercio afiliado se realizare diariamente, al día siguiente de haber consumido, EL CLIENTE podrá disponer de sus millas. El límite de acumulación máxima, por este producto, es de 5,000 millas mensuales por cada tarjeta de débito.
- Cuenta de Ahorro Millonaria: acumulan millas mensualmente correspondientes a la cantidad generada de la división del saldo promedio de la cuenta entre quince (15). Las millas estarán disponibles al final de cada mes, una vez que BANCO CITIBANK DE NICARAGUA, S.A. determine el saldo promedio mensual correspondiente a cada cuenta de ahorro millonaria. El límite de acumulación máxima, por este producto, es de 5,000 Millas mensuales, salvo aquellos casos en que EL CLIENTE fuere titular individual o co-titular de más de una cuenta de ahorro millonaria, en cuyo caso el límite máximo que podrá acumular por todas las cuentas será de 10,000 millas mensuales. Para tales efectos, se establece que en caso que EL CLIENTE fuere co-titular de una cuenta de ahorro (sea en forma conjunta o mancomunada), BANCO CITIBANK DE NICARAGUA, S.A. acreditará por partes iguales las millas acumuladas bajo dicha cuenta a cada uno de los co-titulares.
- Otros productos que LAS EMPRESAS deseen incorporar para acumular millas, los cuales, se registrarán por las Promociones Especiales en las condiciones que se ofrezcan conforme se explicaran detalladamente en los reglamentos específicos de cada Promoción Especial, anunciadas en los medios de comunicación que las EMPRESAS estimen pertinentes, tales como Certificados de Depósito.

El total acumulado de millas se reflejará en la sección "Resumen de Programa de Lealtad" del estado de cuenta mensual de EL CLIENTE correspondiente a cada producto. En caso que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su impugnación dentro del plazo establecido en la ley o en el reglamento correspondiente a cada producto.

EL CLIENTE podrá unir o consolidar las millas que tenga acumuladas en los diferentes productos al momento de efectuar algún canje de millas.

En el caso de las millas acumuladas bajo la Cuenta de Ahorro Millonaria, Banco Citibank de Nicaragua, S.A. emitirá una o varias tarjetas de débito las que servirán para

que EL CLIENTE (titular único, mancomunado o indistinto) disponga unilateralmente de las millas acumuladas.

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de otorgar millas a los clientes por las compras internacionales que efectuaren con cargo a sus tarjetas de crédito o débito.

**4. EXCEPCIONES EN ACUMULACION DE MILLAS:** Existen las siguientes excepciones y, por lo tanto, no acumularán millas:

- Los pagos efectuados por la membresía anual de la tarjeta de crédito; por la membresía del Programa Alerta Uno; por la membresía a la Póliza “Programa Protección contra Fraude” y por la membresía que pueda establecerse en un futuro con respecto al Programa MultiPremios.
- Los pagos efectuados por cargos generados por intereses corrientes y moratorios, donaciones, cargos por sobregiro y sobregiros autorizados y no autorizados, y los productos de Banca Seguro.
- Las cuentas de ahorro millonarias que, durante cada mes, exhiban un saldo promedio mensual menor a los US\$ 500 dólares estadounidenses o menor a los C\$5,000.00 córdobas o que tengan sobregiro.
- La tarjeta de crédito y débito de LAS EMPRESAS por retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales bancarias.
- Las tarjetas de crédito que tengan un pago vencido o más.
- A partir de la fecha en que LAS EMPRESAS publiquen el aviso de terminación anticipada del Programa MultiPremios.

**5. FACTOR DE CANJE DE LAS MILLAS:** En cualquier caso, el factor de canje de las millas acumuladas bajo este Programa será determinado unilateralmente por LAS EMPRESAS, el cual podrá ser revisado en la periodicidad que estimen LAS EMPRESAS.

**6. CANJE DE MILLAS ACUMULADAS EN LOS COMERCIOS AFILIADOS:** La persona que aparezca como titular principal o adicional de cada uno de la tarjeta de crédito o débito MultiPremios, podrá hacer uso de éstas para canjear los bienes o servicios de su interés con millas.

El canje de millas, en los comercios afiliados, se efectuará de la forma siguiente:

- EL CLIENTE se presenta, con su tarjeta de crédito o débito, a los establecimientos afiliados al Programa MultiPremios a solicitar el bien o servicio de su elección por medio de las millas acumuladas bajo el Programa MultiPremios.
- El establecimiento verifica su identidad, con su cédula de identidad o de residencia, según el caso, y efectúa el cotejo de su firma; seguidamente, verifica la disponibilidad de millas de EL CLIENTE por medio de consulta electrónica que hará a través de los POS existentes en su establecimiento.
- En caso de tener millas disponibles, el establecimiento afiliado le indicará a EL CLIENTE cuántas millas necesita para adquirir el bien o servicio de su interés.
- En caso de efectuarse la transacción, el voucher de canje emitido a EL CLIENTE indicará el número de millas debitadas a éste como consecuencia de la transacción realizada.

- LAS EMPRESAS no se responsabilizan por transacciones de millas efectuadas erróneamente en los comercios afiliados. En tal caso, EL CLIENTE deberá dirigirse al comercio para presentar su reclamo con sus respectivos comprobantes y éste deberá enviar comunicación formal a LAS EMPRESAS con el detalle del ajuste a realizarse.
- LAS EMPRESAS publicarán la lista de comercios afiliados donde se puedan realizar canjes directamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de éstas. De igual forma, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer otras modalidades de canje de millas, las cuales, se anunciarán a través de los medios que LAS EMPRESAS estimen pertinentes.

**7. CANJE DE MILLAS EN LAS EMPRESAS:** Adicionalmente, para el tarjeta-habiente de las tarjetas de crédito o débito arriba referidas, el Programa MultiPremios ofrece productos para canje de artículos del hogar, en aquellos locales donde LAS EMPRESAS ubiquen exhibidores del servicio denominado "MultiPremios Agencias", tales como: sucursales y ventanillas de LAS EMPRESAS.

Para efectuar canjes en LAS EMPRESAS, el titular o adicional del producto antes referido deberá presentarse físicamente, contar con las millas requeridas de la misma empresa en la que se encuentra el exhibidor. El inventario de los productos de MultiPremios Agencias podrá rotar a criterio de LAS EMPRESAS.

**8. CANJE DE MILLAS EN TELEPAGOS:** De igual forma, EL CLIENTE podrá efectuar el canje de sus millas de su tarjeta de crédito MultiPremios mediante el sistema Telepagos. Los canjes en Telepagos, se realizarán, vía telefónica, únicamente para saldar facturas correspondientes a servicios de agua, luz, teléfono o alcaldía. Tales canjes se regirán bajo las condiciones estipuladas oportunamente por cada uno de los comercios afiliados a Telepagos. Es responsabilidad de EL CLIENTE conocer estas condiciones y los cargos sujetos a cada canje, informándose previamente con las respectivas entidades prestatarias de tales servicios afiliadas al Programa. LAS EMPRESAS serán ajenas a la relación contractual y pre-contractual existente entre EL CLIENTE y las empresas prestatarias de dichos servicios.

**9. CANJE DE MILLAS POR DINERO EN EFECTIVO:** Los canjes de millas realizados por dinero en efectivo con la tarjeta de crédito y débito MultiPremios se harán a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS y se aplicarán únicamente al saldo de su tarjeta de crédito MultiPremios o en su cuenta bancaria correspondiente a su tarjeta de débito. Los clientes podrán canjear parcial o totalmente sus Millas por dinero en efectivo, el equivalente en efectivo será acreditado al saldo de su tarjeta de crédito o al saldo de su cuenta bancaria en un lapso de 48 horas a más tardar.

**10. CANJE DE BOLETOS PREMIO:** Los canjes de boletos aéreos podrán ser realizados con tarjetas de crédito o débito MultiPremios a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS y se regirán bajo las condiciones estipuladas oportunamente por cada una de las líneas aéreas afiliadas al Programa. Las millas canjeadas no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de LAS EMPRESAS. Es responsabilidad de EL CLIENTE conocer estas condiciones y los cargos sujetos a cada canje informándose previamente con las respectivas líneas aéreas afiliadas al Programa. LAS EMPRESAS serán ajenas a la relación contractual y pre-contractual existente entre EL CLIENTE y las líneas aéreas.

**11. PAGO DE MEMBRESIA CON MILLAS:** Las millas igualmente podrán ser canjeadas para el pago de la membresía de las tarjetas de débito de la Cuenta de Ahorro Millonario y/o las tarjetas de crédito MultiPremios, Citi Distancia Real, Esso, Cashback o Delta, y podrán realizarse a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS. Los clientes podrán pagar parcial o totalmente la membresía correspondiente con sus Millas y el restante en efectivo si así lo desean.

**12. RESTRICCIONES PARA CANJE Y ACUMULACIÓN DE MILLAS:** Si EL CLIENTE fuere tarjeta-habiente y se encontrare en mora de treinta días en su tarjeta de crédito MultiPremios, podrá seguir acumulando millas; sin embargo, no podrá efectuar el canje de sus millas mientras subsistiere tal situación.

Si EL CLIENTE fuere cuenta-habiente de una Cuenta de Ahorro Millonaria y no tuviere en el momento del canje un saldo mayor o igual a U\$200.00 dólares (cuando la cuenta sea en dólares estadounidenses) o de C\$2,500 córdobas (cuando la cuenta sea en córdobas), no tendrá derecho a utilizar sus millas hasta que incremente su saldo en relación a la cantidad mencionada anteriormente. De igual forma, conforme quedó establecido en el numeral cuatro de este Reglamento, el cuenta-habiente de la Cuenta de Ahorro Millonaria no acumulará millas mientras no cuente con el saldo mínimo requerido en este tipo de cuentas.

**13. REVISIÓN DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** En cualquier momento, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de millas acumulados por EL CLIENTE. La participación de EL CLIENTE en el Programa MultiPremios podrá ser suspendida por LAS EMPRESAS hasta que éstas hayan resuelto satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de descontar las millas erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

**14. MEMBRESÍA:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revocar la membresía de EL CLIENTE que, a juicio de LAS EMPRESAS, haya cometido fraude o abuso bajo el presente reglamento. Al ser descalificado, EL CLIENTE pierde todos sus derechos de membresía incluyendo todo su millaje acumulado, privilegios y beneficios, estando sujeto a acciones civiles y/o legales por parte de LAS EMPRESAS, según sea el caso. También se procederá a la cancelación inmediata de la cuenta y de la participación futura de EL CLIENTE en el Programa MultiPremios. LAS EMPRESAS informarán a EL CLIENTE de las decisiones adoptadas.

De igual forma, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los clientes por la pertenencia al Programa MultiPremios, la cual será informada previamente a través de los medios que LAS EMPRESAS estimen más efectivos. EL CLIENTE que no acepte el cargo no podrá seguir participando en el Programa, sin perjuicio de poder canjear las millas previamente acumuladas. En tal supuesto, las millas acumuladas no se extinguirán pero deberán ser canjeadas dentro del plazo establecido en el numeral diecisiete de este reglamento.

**15. PÉRDIDA DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** Las Millas Acumuladas podrán perderse; a) por cancelación de la membresía de EL CLIENTE (conforme se expuso precedentemente); b) por mora de más de sesenta días en la tarjeta de crédito; c) por inactividad de la tarjeta de crédito por más de seis meses desde la última transacción;

d) por mantener fondos en las cuentas de ahorro millonaria por debajo del saldo mínimo, presente o futuro, establecido por Banco Citibank de Nicaragua, S.A. (actualmente, es de C\$ = 10,000.00, U\$ = 500.00 y EUR = 500.00) y dicha situación se haya prolongado durante los últimos 6 meses; d) por terminación del Programa MultiPremios.

**16. VIGENCIA DE LAS MILLAS ACUMULADAS:** Las millas no vencerán, siempre y cuando se mantenga vigente el presente Programa y EL CLIENTE cumpla con las condiciones de participación establecidos en este reglamento. En caso que la membresía de EL CLIENTE sea patrocinada por una organización diferente a LAS EMPRESAS, la vigencia de sus millas estará sujeta a la negociación realizada entre la organización y LAS EMPRESAS.

**17. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS:** El Reglamento del Programa MultiPremios tendrá una duración anual, renovable automáticamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de darlo por terminado, en cualquier momento, informando previamente de ello a sus clientes por los medios pertinentes con treinta días de anticipación. A partir del aviso referido, los clientes no podrán seguir acumulando millas y deberán efectuar el canje de las mismas dentro de un plazo de treinta días calendario, contados a partir del aviso dado por LAS EMPRESAS. Transcurrido dicho plazo, sin que EL CLIENTE se presentare al canje de sus millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LAS EMPRESAS.

**18. PROMOCIONES ESPECIALES:** Las Promociones Especiales que LAS EMPRESAS realicen bajo el Programa de Lealtad MultiPremios, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza y cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales que rijan para cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el Programa de Lealtad MultiPremios.

Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa de Lealtad Multipremios podrá ser consultado en la página web de LAS EMPRESAS y quedará a disposición de los clientes en las sucursales de las mismas.

Como consecuencia de las promociones especiales, LAS EMPRESAS quedan facultadas para adjudicar, en forma especial, millas multipremios a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente.

**19. ACEPTACION:** El canje de las millas o la falta de impugnación del primer estado de cuenta será tenidos como aceptación de los términos y condiciones de este Reglamento.