

NUEVO REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS

Las siguientes normas y procedimientos regulan las relaciones entre BANCO CITIBANK (PANAMA), S.A., en adelante denominado "EL BANCO", la persona física denominada "EL BENEFICIARIO", en lo referente al programa MULTIPREMIOS y el comercio participante del programa MultiPremios en donde puede realizar sus canjes, en adelante "LA EMPRESA".

- Objetivo del Programa:** EL BANCO, como un valor agregado a sus productos, ha creado un Programa de Premios comercial denominado "Programa MultiPremios", a través del cual otorgan beneficios a clientes u otros BENEFICIARIOS con millas que pueden utilizar para adquirir bienes o servicios de su preferencia en establecimientos afiliados al Programa MultiPremios, en los Centros de Canje de EL BANCO o realizar ciertos tipos de pagos que EL BANCO establezca bajo el programa. EL BENEFICIARIO entiende y acepta que cada una de LAS EMPRESAS participantes responderán individualmente ante los beneficiarios por el cumplimiento del presente reglamento y no existe solidaridad pasiva entre éstas.
- Vigencia:** La vigencia del presente Programa es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas comerciales de EL BANCO. La información presentada en este reglamento tendrá vigencia mientras no haya una nueva publicación que la derogue y/o hayan establecimientos afiliados que abandonen o ingresen el programa. Estos establecimientos afiliados son los encargados de efectuar el canje de millas y entregar el bien o servicio solicitado por EL BENEFICIARIO, y pueden aumentar o disminuir, sin previo aviso.
- Modificación del Reglamento:** EL BANCO se reserva el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios de viaje u otros premios especiales del programa, únicamente informando de previo a EL BENEFICIARIO del programa en sus estados de cuenta, habladores dentro de las sucursales, página de Internet, publicaciones de radio y televisión o cualquier otro medio que decidan elegir EL BANCO. Todo lo anterior implica que EL BANCO podrán introducir en el Programa MultiPremios aquellos cambios que afecten por ejemplo, pero no limitados, a las afiliaciones de LAS EMPRESAS participantes, las reglas para ganar millaje, los niveles de millaje y las tablas para la obtención de los premios.
- Cancelación del Programa:** En el caso de que EL BANCO estime conveniente dar por concluido el programa, la acumulación de millas se efectuará hasta treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los BENEFICIARIOS. El canje de premios podrá ser efectuado hasta cuarenta y cinco (45) días naturales posteriores a dicha fecha. Transcurrido dicho plazo sin que EL BENEFICIARIO realice un canje de sus millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de EL BANCO.
- Participantes en el programa:** El Programa MultiPremios es válido únicamente para los LAS EMPRESAS participantes que EL BANCO designe, reservándose el derecho de incluirlas o eliminarlas a su discreción. Al realizar cualquier canje de millas por los premios, cada BENEFICIARIO estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o cualquier publicación de MultiPremios.
- Canje de Millas:** En virtud de lo indicado en el punto anterior, será indispensable que EL BENEFICIARIO firme un comprobante ("voucher" ó certificado) cada vez que efectúe un canje de premio en cualquiera de los establecimientos afiliados al Programa MULTIPREMIOS. Si EL BENEFICIARIO se negara a la firma de ese comprobante, el artículo solicitado no le será entregado. EL BANCO y los comercios afiliados al programa se reservan el derecho de reemplazar los premios por otros de similar valor o características, si por causas ajenas a estos resulta imposible entregar el premio publicado. En estos casos, EL BENEFICIARIO tendrá la opción de modificar su canje por otro artículo, si así lo desea. EL BANCO no se responsabiliza por el mantenimiento del inventario en cada proveedor o comercio afiliado ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje.
En caso de que EL BENEFICIARIO solicite el canje de un producto fuera de inventario o discontinuado, tendrá derecho a elegir otro producto equivalente. Con el canje de un premio, EL BENEFICIARIO autoriza a EL BANCO a difundir, si lo creen conveniente, su nombre y/o fotografías en la publicidad que realice sobre el Programa MultiPremios, renunciando EL BENEFICIARIO, al cobro de derechos de imagen. El canje de premios con comercios afiliados al programa está sujeto a la permanencia de tales comercios como participantes dentro del programa. EL BANCO no se hace responsable por premios redimidos y no utilizados durante dicho período de permanencia. El único requisito para realizar el canje de millas es encontrarse como cliente activo y al día de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta o compañía que dio lugar a su afiliación en el Programa MultiPremios. Una vez solicitado un premio determinado, no será permitido el cambio por otro artículo, a menos que el mismo esté discontinuado o no esté en inventario en el momento del canje. Si EL BENEFICIARIO se encuentra en mora, no podrá canjear sus millas hasta normalizar su situación. Tampoco podrá acumular millas mientras no regule su situación.
Los premios podrán ser canjeados por el titular o adicional que porte una tarjeta de MultiPremios o por BENEFICIARIOS con tarjetas de canje, en los comercios afiliados al Programa MultiPremios y/o en los centros de canje de EL BANCO. Deberá presentar para ello, su tarjeta de canje MultiPremios o en caso de estar relacionada su afiliación a una la tarjeta de crédito/débito, deberá presentar ésta. Así mismo deberá de presentar un documento que permita su identificación sin lugar a duda como cédula de identidad, cédula de residencia, NIT (en los países que aplique), etc.
EL BANCO publicará la lista descriptiva de los premios, así como el número de millas requeridas para obtenerlos. De la misma manera publicará la lista de comercios en donde se puede realizar canje directamente. EL BANCO se reserva el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de las publicaciones y de modificar medio o frecuencia sin previo aviso. También se reserva el derecho de modificar las condiciones de obtención de todos los premios así como el número de millas requerido o de anular premios en forma previa y justificada por razones de oportunidad.
- Canje de Millas por Boletos Aéreos Premio Distancia:** Las reservaciones y emisiones de boleto serán realizados en sucursales TACA y bajo el proceso que Grupo TACA publique para tal efecto.
Una vez que el beneficiario ha reservado su boleto, EL BENEFICIARIO debe comunicarse con EL BANCO vía servicio al cliente para completar el proceso de canje de millas.
Los boletos aéreos, una vez emitidos, estarán vigentes de acuerdo a lo publicado por Grupo TACA.
Los boletos emitidos no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de EL BANCO ni TACA. En caso de pérdida, robo, destrucción o uso parcial no serán reemplazados por EL BANCO NI TACA.
LA EMPRESA no garantiza vuelos directos entre las ciudades ofrecidas para redención de premios. Cualquier gasto de pernocta o conexión correrá por cuenta de EL BENEFICIARIO.
Todos los impuestos del boleto o cargos de servicio o administrativos cobrados por TACA correrán por cuenta de EL BENEFICIARIO.
- Revisión de las Millas Acumuladas:** EL BANCO se reservan el derecho de revisar los saldos de millaje acumulados por los miembros. La redención de premios puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. EL BANCO se reservan el derecho de extraer millas de las cuentas de los BENEFICIARIOS que erróneamente hayan sido acreditadas, así como adjudicar millas suplementarias con motivo de campañas de promoción puntuales, que oportunamente sean anunciadas a los BENEFICIARIOS por compensación o buena voluntad. Para efectos de tales bonos de millas, EL BANCO se reserva el derecho de adjudicarlas 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; sin que esto se convierta en una obligación para todos los miembros del programa.
- Membresía:** EL BANCO se reservan el derecho de cancelar la membresía a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de EL BANCO haya realizado fraude, abuso o violación alguna de los créditos de millas, beneficios, uso de premios o cualquier otro reglamento del programa. Al ser descalificado, el BENEFICIARIO perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo todo el millaje acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, se procederá a

la cancelación inmediata de los productos bancarios y de la participación en el futuro del beneficiario en el programa MultiPremios. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de EL BANCO, de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado. Así mismo, EL BANCO se reserva el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los BENEFICIARIOS por la permanencia en el Programa MultiPremios. En caso de que el BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o termine de cualquier forma su relación con EL BANCO, perderá en forma automática su membresía, y el derecho sobre sus millas acumuladas.

10. **Vigencia de la Millas Acumuladas:** Las millas no vencen, siempre y cuando el cliente realice un consumo o retiro de efectivo con sus tarjetas de débito, crédito o de sus cuentas de ahorro. Si un BENEFICIARIO no efectúa alguna de estas dos operaciones en un plazo menor a seis (6) meses consecutivos desde la última transacción realizada, perderá el derecho sobre el cien por ciento 100% de sus millas acumuladas. En caso de que la membresía de EL BENEFICIARIO sea patrocinada por una organización diferente a EL BANCO, la vigencia de sus millas estará sujeta a la negociación realizada entre la organización y EL BANCO.
11. **Acumulación de Millas:** A partir de la fecha de inscripción, EL BENEFICIARIO acumulará de la siguiente manera:
 - Una (1) milla por cada dólar de Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local de consumo que realice con tarjetas de crédito de planes Multipremios. Aplican límites de acumulación.
 - EL BANCO se reserva el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de millas por transacción.
 - Todo cargo que no sea considerado consumo, como por ejemplo: Aportes a inversiones, Seguros de Cobertura, Cuotas de Extrafinanciamiento, Cargos bonificables, FRE, Beneficios Uno etc., no acumula millas, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumularán millas por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos o Sucursal, ni se acumularán millas por transacciones realizadas en Casinos.
 - Las tarjetas empresariales no acumularán millas, excepto en el caso de promociones puntuales.
 - Tampoco acumulan millas tarjetas de crédito en Mora o cuentas bancarias cuyo saldo promedio mensual sea inferior a Quinientos Dólares (US\$500.00) de Estados Unidos de América o equivalente en moneda local.
12. **Acumulación Máxima de Millas:** El número máximo de millas que EL BENEFICIARIO puede acumular por el consumo que realice con su tarjeta de crédito MultiPremios es de una (1) milla por cada dólar de límite de crédito o de 15.000 millas mensuales, en caso de que su límite sea mayor a US \$15.000, por lo que millas en exceso a este número no serán tomadas en cuenta en ningún momento. El número máximo de millas que EL BENEFICIARIO puede acumular por el consumo que realice con su tarjeta de débito MultiPremios es de 10.000 millas mensuales, por lo que millas en exceso a este número no serán tomadas en cuenta en ningún momento. Igualmente, las millas recibidas por saldo anual promedio no excederán las 10.000 millas mensuales. LA EMPRESA se reservan el derecho de aumentar el límite con base en la mecánica de promociones vigentes.
13. **Transferencia de Millas entre beneficiarios:** Los BENEFICIARIOS del programa pueden transferir sus millas MultiPremios a otros BENEFICIARIOS sin cargo alguno cumpliendo con las siguientes condiciones:
 - No se requiere ningún parentesco entre los beneficiarios.
 - No existirán costos en el traspaso
 - No existe límite en la cantidad de millas a transferir.
 - EL BANCO se reserva el derecho de solicitar al beneficiario que cede las millas cualquier documentación que considere pertinente para respaldar la transacción, como por ejemplo cartas de autorización, copia de documentos de identidad, etc.
 - Tanto el BENEFICIARIO que transfiere las millas como quien las recibe deben ser clientes activos de EL BANCO, es decir deben haber realizado una compra o retiro de efectivo en los últimos seis meses calendario de la fecha de la transferencia de millas.
 - Aun cumpliendo con todos los requisitos anteriores, EL BANCO se reservan el derecho de someter a estudio por el tiempo requerido e incluso denegar cualquier solicitud de transferencia de millas.
14. **Información al Beneficiario:** MultiPremios es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario, relacionados con el Programa y programas externos, se enviarán a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito, débito o cuentas bancarias. El beneficiario será el responsable de notificar a EL BANCO sobre cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales. Dicha notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos, disponible en las oficinas de EL BANCO. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de MultiPremios.
15. **MultiPremios Ya:** EL BANCO ofrece la posibilidad de realizar el canje de premios por los productos exhibidos en las vitrinas ubicadas en todas sus sucursales.
Para realizar el canje del producto seleccionado, el beneficiario debe solicitarlo a la promotora Multipremios o al agente de servicio al cliente de la sucursal en la cual se encuentra personalmente y el BENEFICIARIO debe presentar la tarjeta de canje MultiPremios, Tarjeta de Crédito o Débito y un documento de identificación.

Se permite el pago de los productos con millas + efectivo, entendiéndose que el efectivo será siempre un cargo a la tarjeta de crédito o débito. No se aceptan devoluciones de mercadería, por lo que no se aceptan reversiones de millas. Los productos estarán sujetos a existencia de inventario. En caso de canje por electrodomésticos, la garantía de los productos será provista por el fabricante y ésta se implementará al presentar la copia del voucher con no menos de tres (3) meses de antigüedad.

Este reglamento es publicado en Panamá, el 13 de octubre de 2008.

Banco Citibank (Panamá), S.A.