

## **REGLAMENTO GENERAL PROGRAMA DE LEALTAD MULTIPREMIOS**

1. **Objetivo del Programa:** Banco Citibank de El Salvador, S.A., denominada en adelante “LA EMPRESA”, como un valor agregado a sus productos, ha creado un programa de premios denominado Programa de Lealtad MultiPremios, en adelante “El Programa”, el cual es un beneficio que se le otorga a los clientes o tarjeta habientes de las tarjetas de crédito y débito Citi en adelante “LOS BENEFICIARIOS”, con el fin de que éstos acumulen millas MultiPremios a través del uso de sus tarjetas afiliadas al Programa MultiPremios y luego canjearlas para adquirir bienes o servicios (“premios”) de su preferencia disponibles en los establecimientos de los comercios afiliados al Programa de Lealtad MultiPremios, en los Centros de Tarjetas de Crédito de LA EMPRESA, o puedan efectuar ciertos tipos de pagos que LA EMPRESA establezca previamente bajo El Programa.
2. **Vigencia:** La vigencia del presente Programa es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas comerciales de LA EMPRESA. El presente reglamento estará vigente, mientras no se emita uno nuevo que lo sustituya y derogue, o hasta que LA EMPRESA abandone el programa.
3. **Modificación del Reglamento:** LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, el reglamento, términos, condiciones, privilegios, beneficios, premios de viaje u otros premios especiales del programa, notificando previamente a LOS BENEFICIARIOS del programa a través del estado de cuenta. Todo lo anterior implica que LA EMPRESA podrá introducir en el Programa MultiPremios aquellos cambios que afecten por ejemplo, pero no limitándose, a las afiliaciones de LOS BENEFICIARIOS, las reglas para ganar millaje, los niveles de millaje y las tablas para la obtención de los premios.
4. **Cancelación del Programa:** En el caso que LA EMPRESA estime conveniente dar por terminado El Programa, la acumulación de millas podrá efectuarse hasta treinta días naturales posteriores a la fecha de vencimiento de El Programa, que será definida y comunicada previamente a LOS BENEFICIARIOS. El canje de millas podrá ser efectuado hasta 45 días naturales posteriores a la fecha de vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin que EL BENEFICIARIO realice el canje de sus millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LAS EMPRESAS.
5. **Participantes en el programa:** El Programa MultiPremios es válido únicamente para LOS BENEFICIARIOS que LA EMPRESA designe, quien a su discreción se reserva el derecho de admisión de clientes a El Programa, de conformidad con el presente Reglamento y/o a Políticas de LA EMPRESA. Con el canje de las millas por los premios, cada BENEFICIARIO estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o cualquier publicación comercial de LA EMPRESA respecto al Programa MultiPremios.
6. **Canje de Millas:** Es indispensable que EL BENEFICIARIO firme un comprobante (voucher ó certificado) cada vez que efectúe un canje de millas en cualquiera de los establecimientos de los comercios afiliados al Programa; si EL BENEFICIARIO se negara a la firma de dicho comprobante, el artículo o servicio solicitado no le será entregado. LA EMPRESA 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 LA EMPRESA o a los comercios afiliados resulta imposible entregar el premio publicado. En estos casos, LOS BENEFICIARIOS tendrán la opción de modificar su canje por otro artículo o servicio si así lo desea. LA EMPRESA no se responsabiliza por el mantenimiento del inventario de cada proveedor o comercio afiliado ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje. En caso que el BENEFICIARIO solicite el canje de un producto fuera del inventario o el mismo este discontinuado, este tendrá derecho a elegir otro producto equivalente. Con el canje de un premio, LA EMPRESA previa autorización del

BENEFICIARIO, podrán difundir, si así lo creen conveniente, el nombre y/o fotografías del BENEFICIARIO, en la publicidad que realicen sobre el Programa de Lealtad 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. LA EMPRESA no se hacen responsables por premios canjeados y no utilizados durante dicho período de permanencia.

El requisito para realizar el canje de millas es encontrarse como cliente ACTIVO y AL DIA de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta que dio lugar a su afiliación en el Programa MultiPremios y de todo tipo de obligación con LA EMPRESA, tampoco podrá efectuarse el canje si la cuenta de la tarjeta de crédito esta sobregirada. Una vez solicitado un artículo o servicio determinado, no será permitido el cambio por otro artículo o servicio, a menos que los mismos estén discontinuados o para el caso de los artículos estos no se encuentren en el inventario del proveedor al momento del canje. Si el BENEFICIARIO se encuentra en mora no podrá canjear ni acumular millas hasta normalizar su situación. El BENEFICIARIO tampoco tendrá acceso a sus millas para canje, en aquellos productos bancarios que no cumplan con las condiciones de canje publicadas: cuenta activa con saldo sobre el mínimo requerido.

Los premios podrán ser canjeados por el titular de la cuenta o por el legítimo portador de una tarjeta adicional, previa presentación de su tarjeta de crédito o débito afiliada al Programa MultiPremios, en los comercios afiliados al Programa MultiPremios y/o en los centros de Tarjetas de Crédito de LA EMPRESA, Asimismo, el titular de la cuenta o el legítimo portador de una tarjeta adicional, deberá presentar un documento que permita su identificación sin lugar a duda como: El Documento Único de Identidad, Carnet de Residencia, Pasaporte u otro documento que acredite su identidad.

Las Millas MultiPremios se podrán unificar entre las tarjetas de crédito afiliadas al Programa MultiPremios que se encuentren activas y que no estén en mora o sobregiradas sin importar el parentesco entre los tarjetahabientes o BENEFICIARIOS.

LA EMPRESA publicara la lista descriptiva de los premios, así como el número de millas requeridas para obtenerlos, de la misma manera publicará la lista de comercios afiliados en donde se puede realizar el canje de millas directamente. LA EMPRESA 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.

#### **7. Transferencia de Millas MultiPremios a Lifemiles de Grupo TACA o Millas DELTA:**

El tarjetahabiente podrá transferir sus millas MultiPremios a millas Lifemiles de TACA o Millas DELTA, bajo las siguientes condiciones:

MultiPremios a trasladar	Comisión a cargar
1,000	\$ 10.00
1,500	\$ 10.00
2,000	\$ 10.00
2,500 EN ADELANTE	\$ 5.00 por cada bloque de 1,000 millas MultiPremios

\*Traslado mínimo 1,000 millas MultiPremios.

Millajes requeridos para viajar a cualquier destino son determinados por el programa Lifemiles de TACA o Millas Delta, el cual esta sujeto a cambio sin previo aviso.

8. **Revisión de las Millas Acumuladas:** LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los saldos de millaje acumulados por los BENEFICIARIOS. La acumulación o canje de millas puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LA EMPRESA se reserva 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, LA EMPRESA se reserva el derecho de adjudicarlas a una porción o segmento de los BENEFICIARIOS del programa, de acuerdo con los parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente; sin que esto se convierta en una obligación para todos los afiliados al programa.

9. **Membresía:** LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar la membresía o la participación al programa, a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de LA EMPRESA 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, un 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 LA EMPRESA de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado. Asimismo, LA EMPRESA 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 LA EMPRESA, perderá en forma automática su membresía, y el derecho sobre sus millas acumuladas, después de efectuada la cancelación de dichas cuentas.

#### 10. Vigencia de las Millas Acumuladas.

Programa de Lealtad MultiPremios en Tarjeta de Débito:

Las Millas MultiPremios tendrán una vigencia de 48 meses, excepto cuando el cliente o beneficiario cancele su cuenta en forma definitiva o no realice transacciones de consumos y/o retiros de efectivo con su tarjeta de débito durante un período igual o mayor a seis meses contados desde el último consumo y/o retiro de efectivo realizado, en cuyo caso sus millas vencerán anticipadamente al cumplirse esta condición y le serán eliminadas definitivamente. El límite máximo de acumulación mensual de Millas MultiPremios en la Tarjeta de Débito es de 10,000 millas al mes.

Programa de Lealtad MultiPremios en Tarjeta de Crédito:

Las Millas MultiPremios tendrán una vigencia de 48 meses, excepto cuando el cliente o BENEFICIARIO cancele su cuenta en forma definitiva, cayere en mora o no realice transacciones de consumos y/o retiros de efectivo con su tarjeta de crédito, durante un período igual o mayor a seis meses contados desde el último pago efectuado, o consumo y/o retiro de efectivo realizado, en cuyo caso sus millas vencerán anticipadamente al cumplirse esta condición y le serán eliminadas definitivamente. El límite máximo de acumulación mensual de Millas MultiPremios en la Tarjeta de Crédito es de 15,000 millas al mes.

11. **Acumulación de Millas:** A partir de la fecha de inscripción, el BENEFICIARIO acumulará millas MultiPremios de la siguiente manera:

- Una (1) milla por cada US dólar o su equivalente en moneda local por compras que realice con tarjetas de crédito afiliadas al Programa MultiPremios, en El Salvador o en el extranjero.
- Una (1) milla por cada US dólar o su equivalente en moneda local por compras que realice con tarjetas de débito afiliadas al Programa MultiPremios en El Salvador y (1) milla por cada Dos (2) dólares por compras en el extranjero.
- LA EMPRESA se reserva el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de millas por transacción.

12. **Excepciones:** Quedan exceptuados del Programa de Lealtad MultiPremios y por lo tanto, no acumularán millas:
- Todo cargo que no sea considerado compra, como por ejemplo: Aportes a inversiones, Seguros de Cobertura, Cuotas de Extrafinanciamiento, Citi Cuotas Cargos bonificables, Seguro de Fraude, Robo y Extravío (FRE), Alerta Uno, o cualquier otro programa crediticio, excepto en el caso de promociones puntuales.
  - Las transacciones por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos o Agencias de Servicio.
  - Las tarjetas empresariales, excepto en el caso de promociones puntuales.
  - Las tarjetas de crédito en Mora o Sobregiradas.
  - Las tarjetas de crédito o cuentas canceladas se le eliminarán automáticamente la totalidad de las millas acumuladas.
  - Los consumos efectuados en casinos o entidades que realicen actividades similares en forma conexas.
  - Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LA EMPRESA, tales como, pero sin limitarse a estas: cargos por membresía, renovación, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.
  - Los pagos inscritos al programa Pagos automáticos y los Pagos de colectores realizados a través de Pago Fácil o Telepagos.
13. **Acumulación Máxima de Millas:** El número máximo de millas que el BENEFICIARIO puede acumular por compras o consumos que realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa MultiPremios es de 15,000 millas mensuales, y con su tarjeta de débito es de 10,000 millas mensuales; por lo que las millas en exceso a este número no serán tomadas en cuenta en ningún momento. LA EMPRESA se reserva el derecho de aumentar el límite de acumulación de millas con base en la mecánica de promociones vigentes.
14. **Pago a la cuenta de Tarjeta de Crédito con Millas MultiPremios acumuladas:** En caso que EL BENEFICIARIO dejare de abonar y/o realizar pagos a su cuenta de Tarjeta de Crédito Citi afiliada al Programa de Lealtad MultiPremios y posteriormente cayere en mora de noventa (90) días o más, procederá LA EMPRESA automáticamente a debitar la totalidad de las Millas acumuladas a esa fecha y de esta forma acreditarlas al saldo deudor que EL CLIENTE posea sobre dicha cuenta, cubriendo de esta manera lo que corresponda respecto a las Millas MultiPremios acumuladas. La acreditación de millas MultiPremios al saldo deudor de la cuenta de Tarjeta de Crédito será en moneda dólar de los Estados Unidos de América; para los efectos anteriores, el valor de cada milla MultiPremios será de US\$0.01; dicho valor podrá ser sujeto de variaciones y/o modificaciones por parte de LA EMPRESA.
15. **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 del estado de cuenta de tarjetas de crédito, débito o cuentas bancarias. El BENEFICIARIO será el responsable de notificar a LA EMPRESA 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 o Centros de Tarjetas de Crédito de LA EMPRESA. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del BENEFICIARIO como miembro titular del Programa MultiPremios.
16. **MultiPremios:** LA EMPRESA ofrece la posibilidad de realizar el canje de millas por los productos o artículos exhibidos en las vitrinas ubicadas en todos sus Centros de Tarjetas de Crédito.
- 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 presente personalmente el BENEFICIARIO, debiendo presentar su Tarjeta de Crédito o Débito que participa en el programa de lealtad de MultiPremios y un documento de identificación.
- En caso que el BENEFICIARIO no tenga las millas necesarias para realizar el canje, tendrá la opción de realizar un canje parcial que consiste en canjear millas + cargo a tarjeta.

No se permite el canje de los productos con millas + efectivo.

No se aceptan devoluciones de mercadería, por lo que no se aceptan reversiones de millas.

Los productos estarán sujetos a existencia de inventario de los comercios afiliados.

En caso de canje por artículos MultiPremios en Centros de Tarjetas de Crédito, la garantía de los productos será provista por el fabricante y esta se implantará al presentar la copia del voucher o comprobante de canje dentro de los primeros 90 días de haber realizado el canje, liberando a LA EMPRESA de cualquier responsabilidad civil o penal que se llegase a suscitar por artículos defectuosos. El fabricante reparará o sustituirá el artículo únicamente si el defecto es de fábrica y no por mal uso del cliente. Los periodos que cubre la garantía varía por producto y la determina el fabricante.