

Preguntas Frecuentes
Campaña S&G23
Llena tu vida de beneficios
Produbanco - Mastercard

¿Qué es “Llena tu vida de beneficios”?

Es una Campaña creada por Produbanco y Mastercard para incentivar el uso de la Tarjeta de Crédito Mastercard Produbanco entre sus clientes.

¿Quiénes pueden participar en la Campaña?

Puede participar el titular de una Tarjeta de Crédito Mastercard de Produbanco, que haya sido previamente seleccionado de acuerdo con los criterios definidos por el Banco para esta campaña y que haya recibido una invitación por correo electrónico o SMS.

¿Es necesario registrarse para participar en la Campaña?

Si. El usuario debe ingresar en el sitio web www.produbanco.com.ec/llenatuvidadebeneficios y digitar los números de su cédula. Adicional debe abrir al menos una comunicación de la campaña para conocer su meta personal.

¿Cuál es la vigencia de la Campaña?

La Campaña tendrá una vigencia de 9 semanas, iniciando el 2 de mayo a las 00:00 horas y finalizando el 2 de julio de 2023 a las 23:59 horas. Todas las transacciones realizadas durante este periodo serán contabilizadas para el cumplimiento de la meta de cada cliente. Adicionalmente, el sitio web permanecerá activo hasta el 16 de julio de 2023 para que los usuarios que ganaron puedan redimir sus premios si hay stock disponible.

¿Qué tarjetas participan en la Campaña?

Participan todas las Tarjetas de Crédito Mastercard de Produbanco, cuyo tarjetahabiente haya sido invitado a participar en la campaña por medio de comunicación emitida por el Banco. Las tarjetas amparadas entran a contar sus transacciones al titular de la tarjeta principal.

¿Cuál es la mecánica de la Campaña?

La Campaña consiste en alcanzar una meta personal de facturación usando la Tarjeta de Crédito Mastercard Produbanco, y ganar un premio por hacerlo. Estas metas serán compartidas vía comunicaciones personas a través de correo electrónico. Al cumplir la meta, el participante puede

elegir redimir su premio por un bono digital de la galería de premios. Los participantes tendrán la posibilidad de cumplir hasta dos veces durante el periodo de campaña.

Paso a paso mecánica:

1. Cliente recibe mail de Bienvenida con meta, y premio a recibir.
2. El cliente realiza las compras con su Tarjeta de Crédito Mastercard Produbanco y alcanza su meta.
3. El cliente recibirá una comunicación para ingresar a www.produbanco.com.ec/lleatuvidadebeneficios con su cedula (el ingreso lo puede hacer en cualquier momento durante la vigencia de la campaña a partir del 15 de mayo, momento en que la plataforma es habilitada) y escoger el comercio para redimir su premio.
4. El cliente luego de escoger el comercio da clic para redimir el código alfanumérico que le da acceso al bono en el respectivo comercio. El cliente deberá guardar este código o escoger la opción de reenviarlo a su correo para luego ingresarlo en la respectiva pagina web del comercio seleccionado.

La actualización de los avances de facturación se realizará de manera semanal, sin embargo puede presentar retrasos por actualización.

¿Qué es la meta personal?

Es una meta fijada a cada participante, la cual es establecida por Produbanco y Mastercard de acuerdo con el comportamiento transaccional de cada cliente previo al inicio de la Campaña. Cada participante podrá conocer su meta por medio de un correo electrónico que le será enviado una vez iniciada la campaña y durante la vigencia de esta misma. También podrá ver su meta y progreso a través de correos electrónicos enviados semanalmente por Produbanco.

Dependiendo del segmento, la meta personal puede corresponder a a) meta por facturación b) meta por facturación y número de transacciones c) Monto de facturación y transacción en canal digital. Esta se debe lograr durante la vigencia de campaña.

¿Cuáles son las condiciones para ganar?

- Abrir al menos un mail de campaña
- Entrar en la página web www.produbanco.com.ec/lleatuvidadebeneficios
- Cumplir la meta personal asignada.

Me hablaron de la Campaña y quiero participar, pero cuando ingreso mis datos, el sistema no me deja ingresar, ¿cómo puedo participar?

Para poder participar el cliente debe recibir un mensaje de texto o un correo electrónico, donde se le invita a ser parte de la campaña. Esta comunicación es personal e intransferible, debido a que la campaña no está abierta para todos los clientes. La campaña incluye diferentes grupos de clientes de acuerdo con ciertas características. Por lo tanto, si en esta ocasión el cliente no puede participar, la invitación es a conocer y disfrutar los demás beneficios que tiene usando su Tarjeta de Crédito Produbanco.

¿Las transacciones internacionales serán consideradas en la meta de transacciones?

Las transacciones internacionales sí cuentan.

¿Qué transacciones no se consideran válidas y no suman a la meta de transacciones?

No se consideran transacciones elegibles para participar las transacciones de carácter financiero, es decir, los retiros en efectivo, pagos de impuestos, primas de seguro, gastos de cobranzas, ajustes de cuentas, transferencias de saldos, comisiones o intereses. Así mismo, no se tendrán en cuenta las transacciones anuladas o reversadas.

¿A partir de qué momento se ven reflejadas las compras?

La información transaccional se actualizará semanalmente. Si el usuario aún no recibe ninguna comunicación invitándolo a redimir, significa que no ha cumplido la meta personal de facturación asignada. La información transaccional puede ir con hasta 8 días hábiles de retraso.

¿Cuáles son los premios que el participante podrá recibir?

El premio consiste en un bono digital de un valor descritos en la comunicación de Bienvenida y es posible escoger el comercio dentro de la disponibilidad que se encuentre en la plataforma.

El premio es diferente para cada cliente. Solo se entrega un bono por cada cliente ganador al mes y máximo dos a total campaña.

¿Cómo se usan los bonos digitales y hasta cuándo puedo usarlo?

Cada bono tiene las instrucciones de uso en el anexo 1 dentro de los términos y condiciones de la campaña dependiendo del comercio escogido para la redención del bono en www.produbanco.com.ec/llenatuvidadebeneficios

Además, cada bono tiene unos términos y condiciones que también aparecen especificados en el anexo 1.

¿Se puede redimir ilimitadamente? ¿Hay algún tope de redenciones?

El usuario sólo puede canjear un (01) premio mensual y máximo dos (2) durante la campaña, siempre y cuando haya disponibilidad de inventario y redima en los tiempos estipulados de campaña y redención. Los bonos son de redención única.

¿Qué valores tendrán los bonos?

El valor del bono que el participante puede ganar es diferente para cada usuario y será comunicado por correo electrónico al iniciar la campaña. Los valores de los bonos son de USD \$5, \$15, \$25, \$50, \$75 y \$100. Este valor podrá ser redimido en los comercios que se encuentren disponibles en la plataforma de la campaña.

¿Cuántos premios se entregan en la campaña?

En esta campaña se entregarán 1300 bonos. Los premios están sujetos a disponibilidad de inventario, por lo tanto, se recomienda al usuario canjear su premio tan pronto reciba su comunicación de ganador.

¿Después de haber recibido la comunicación de ganador, hasta cuando puedo ingresar para redimir mi premio?

La página web www.produbanco.com.ec/llenatuvidadebeneficios estará habilitada hasta 10 días después de finalizada la campaña, es decir, hasta el 15 de julio de 2023 para que los clientes ingresen a hacer su redención, sin embargo, esto está sujeto a disponibilidad de inventario ya que los bonos son limitados.

¿Puedo cambiar el premio por dinero en efectivo?

No. En ningún caso el premio es redimible o canjeable por dinero en efectivo ni por ningún producto o servicio diferente al estipulado en los términos y condiciones del premio

Adicionalmente, el sitio web www.produbanco.com.ec/llenatuvidadebeneficios permanecerá activado hasta el 15 de julio de 2023 para que los usuarios puedan realizar el ingreso y posterior redención

¿Qué hago si mi bono no funciona para redención en la página del comercio seleccionado?

Si recibiste un código alfanumérico otorgado por la plataforma de la campaña “Llena tu vida de beneficios” y lo ingresaste a la página web o app del comercio siguiendo las instrucciones que aparecen en el documento T&C de la campaña en el anexo 1 y este no funciona. Te invitamos a ponerte en contacto con nuestro centro de atención telefónica para que ellos puedan realizar la petición correspondiente para darle solución a tu problema.

Intente inscribirme en la página y no fue posible, ¿qué debo hacer?

Si recibiste comunicación de la campaña quiere decir que fuiste uno de los clientes elegidos para participar. Si no recibiste comunicación, quiere decir que en esta oportunidad no has sido seleccionado por el banco para hacer parte de la campaña.

Si recibiste comunicación, la información para hacer el ingreso a la plataforma se realiza con tu identificación personal “cédula”. Si aún no puedes ingresar, comunícate con el centro de atención telefónica de Produbanco.

Tengo una tarjeta de crédito de otra franquicia diferente ¿Puedo inscribirme?

La campaña está dirigida a las personas naturales titulares de tarjetas de crédito Mastercard emitidas por Produbanco. No aplica para tarjetas corporativas, privadas, empresariales y/o cuyos titulares sean personas jurídicas.

¿Tengo una duda adicional con quien me puedo comunicar?

En caso de una duda adicional sobre la presente campaña puede acceder a www.produbanco.com; o contactarse con el call center al 1700-123-123; o a través de nuestros ejecutivos en las Agencias y/o Sucursales a nivel nacional.