

Términos y Condiciones – Plan de Recompensas y Prestaciones en el Exterior

El presente documento establece los términos, condiciones y reglamento para la afiliación y uso del Plan de Recompensas y Prestaciones en el Exterior (también identificado como “Programa” y/o “Plan”) ofertado por el Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO (en adelante como “PRODUBANCO” y/o “Banco”) a sus tarjetahabientes (en adelante también referidos como “Clientes” y/o “Cliente”), mismo que ha sido difundido y publicado a través de los canales de PRODUBANCO, en cumplimiento de la normativa vigente y aplicable de la República del Ecuador. En tal virtud, los mismos sustituyen y dejan sin efecto los términos y condiciones en vigor, que se hubieren acordado mediante cualquier convenio, contrato y/o reglamento previamente suscrito y/o comunicado con o por el Banco, en relación con el objeto y alcance descrito en el presente instrumento.

1. Descripción del Programa de Fidelidad:

El Programa se constituye en un sistema de beneficios adicionales y reconocimientos, así como servicios de asistencia, seguros y otras de cobertura en el exterior, otorgados por PRODUBANCO al Cliente por el uso regular y adecuado de las tarjetas de crédito emitidas por PRODUBANCO, que pueden tener o no afinidad con otra marca, y cualquier otra tarjeta o producto que PRODUBANCO desee incorporar en el futuro al Programa.

Los beneficios y servicios ofrecidos dentro del Programa incluyen de modo ejemplificativo, la acumulación de puntos, descuentos, promociones, accesos a salas VIP en aeropuertos, protección de compras y/o cualquier otra prestación que PRODUBANCO llegue a ofrecer, quien, a su vez, se reserva el derecho de definir términos y condiciones aplicables a cada prestación, así como modificarlos y/o suprimirlos, sin que ello conlleve responsabilidad alguna para el Banco. Los beneficios y/o servicios a los que el Cliente puede acceder según su categoría, acumulación y cualquier otra variable definida, serán informados a través de los medios que PRODUBANCO determine para el efecto. Se deja expresa constancia que PRODUBANCO podrá establecer beneficios y/o servicios adicionales a los previstos en el presente instrumento, sujetos a los términos y condiciones que el Banco defina y comunique al CLIENTE en forma clara, previa, oportuna y en los plazos estipulados en este instrumento, por los medios y mecanismos que considere adecuados para el efecto.

Por la naturaleza de los beneficios y servicios, PRODUBANCO asume los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones, de ser aplicable, así como cualquier otro concepto definido a futuro, de conformidad con la normativa vigente y aplicable en la materia. Sin perjuicio de aquello, pese al carácter gratuito de los beneficios y servicios, el tarjetahabiente se compromete al pago de la tarifa correspondiente al Programa.

2. Política de elegibilidad:

El Programa es unipersonal, reconociendo exclusivamente al tarjetahabiente principal, siempre que cumpla las siguientes condiciones mínimas:

- a. Ser una persona natural, mayor de 18 años.
- b. Ser titular y mantener vigente la tarjeta de crédito emitida por PRODUBANCO y vinculada al Plan.
- c. Mantener las obligaciones con PRODUBANCO al día.
- d. Pagar los cargos autorizados por los organismos de control para la afiliación del Programa.
- e. Aceptar voluntaria y expresamente la afiliación al Plan.
- f. Cumplir con las demás obligaciones y condiciones establecidas en este instrumento y/o que PRODUBANCO determine para el efecto.

La afiliación al Programa inicia con la aceptación voluntaria y expresa del Cliente, particular que es ratificado con el uso de cualquiera de sus beneficios. Desde el primer consumo, se acumulan beneficios. El cobro de la tarifa de afiliación se reflejará en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito correspondiente. Según lo defina PRODUBANCO para cada caso, los beneficios y/o servicios podrán extenderse a los tarjetahabientes adicionales, particular que será oportunamente comunicado.

3. Generación y acumulación de puntos y millas:

El Cliente podrá acumular puntos y/o millas por el uso regular y adecuado de las tarjetas de crédito participantes en el Plan, que fueran emitidas por PRODUBANCO. La generación de puntos y/o millas se deriva de los consumos efectuados por los tarjetahabientes, conforme a la unidad de medida y categoría definida por PRODUBANCO, información que está a disposición de los Clientes. Los puntos y millas podrán ser canjeados por bienes, servicios, dinero en efectivo, entre otras prestaciones que PRODUBANCO estén a disposición de sus Clientes.

3.1. Unidad de medida y equivalencia:

Los puntos y millas tendrán una equivalencia en dólares de los Estados Unidos de América, la cual podrá ser modificada por PRODUBANCO de conformidad con las condiciones de mercado y de acuerdo con lo definido en el presente instrumento. La equivalencia de los puntos y beneficios vigente se publicará en la página web del Banco, en el portal de transparencia y/o en el canal que PRODUBANCO establezca para el efecto. El número de puntos y/o millas acumulables por consumo será dinámico, motivo por el cual podrá ser modificado en función de variables como la temporada, tipo de consumo, volumen de bienes y servicios adquiridos, entre otros factores que se lleguen a establecer para el efecto.

3.2. Límites y restricciones de acumulación:

No generarán o acumularán puntos o millas las siguientes transacciones:

- Notas de débito y crédito
- Devoluciones
- Intereses
- Pagos
- Refinanciamiento y/o restructuración de obligaciones.
- Costos de mantenimiento, como emisión, renovación y reposición de la tarjeta de crédito.
- Servicios tarifados por autoridad competente.
- Consumos y/o transacciones realizadas en establecimientos cuyo giro de negocio consista en casinos, casas de pronósticos, casas de empeño, organizaciones políticas.
- Consumos en los siguientes giros: costos judiciales, consumos en gasolineras, servicios publicitarios, laboratorios (pruebas no médicas), agencias de información de crédito y agencias de empleo o servicios de ayuda temporal.
- Las demás transacciones y/u operaciones que PRODUBANCO determine para el efecto y se encuentren publicadas en el portal de transparencia, en la página web de PRODUBANCO o en el canal que el Banco designe para el efecto.

3.3. Acumulación:

En el estado de cuenta de su tarjeta de crédito y/o por cualquier otro medio dispuesto para el efecto, el Cliente tendrá acceso a información sobre los beneficios acumulados durante el período, descontando aquellos que hayan sido redimidos o anulados por morosidad, así como el saldo acumulado a la fecha de corte.

- Los puntos se registrarán a mes vencido y a partir de la notificación del estado de cuenta correspondiente, siempre que el Cliente hubiere cumplido con las obligaciones derivadas de la tarjeta de crédito vinculada al Plan.
- Los pagos en diferido, cuotas o dividendos acumularán puntos al momento de la facturación, siempre que se realicen conforme a las condiciones establecidas.
- Los beneficios otorgados en el Plan podrán ser redimidos en comercios asociados, mismos que son las sociedades o compañías con las que PRODUBANCO tiene actualmente y tendrá en el futuro, convenios temporales o permanentes, que proporcionan el beneficio de acumulación por concepto de consumos realizados en sus establecimientos. El CLIENTE conocerá de estos beneficios adicionales por acciones propias de estos comercios y/o por cualquier medio de información que PRODUBANCO tenga establecido para el efecto.
- Los puntos y/o millas generadas en comercios asociados, con los que PRODUBANCO mantenga convenios temporales o permanentes, se contabilizarán una vez que el comercio remita la información requerida por PRODUBANCO. El Cliente será informado sobre estos beneficios a través de los comercios asociados y/u otros canales oficiales.

Los rangos y criterios de acumulación de puntos y millas serán publicados en la página web de PRODUBANCO, en el portal de transparencia y, por su naturaleza y dinámica, se actualizarán

oportunamente, sin que medie comunicación previa, conforme se realicen los cambios y de acuerdo con lo detallado en el numeral 5 del presente instrumento.

Los puntos y millas acumulados no tendrán un plazo de vigencia, sin embargo, podrán expirar o perderse de acuerdo con las causales de pérdida, terminación y/o renuncia, establecidas en este instrumento.

3.4. Redención:

La cantidad de puntos y/o millas necesarias para acceder a un beneficio será la indicada en la información vigente al momento de su solicitud. La información registrada y definida por PRODUBANCO será la única válida relativa para la redención de puntos. Así mismo, se considerarán los siguientes términos generales para la redención de puntos y millas:

- Los puntos y millas podrán ser canjeados por beneficios como, por ejemplo, compras gratis en locales que defina PRODUBANCO, viajes dentro o fuera del país, dinero en efectivo, entre otros beneficios que PRODUBANCO defina a futuro.
- Los puntos y millas disponibles serán los registrados en el último estado de cuenta, anterior a la fecha en la cual el Cliente solicita el acceso a un beneficio.
- Toda contravención de los presentes términos, condiciones y reglamento podrá dar lugar a la negativa de acceso a un beneficio, la cancelación de los puntos y/o a la exclusión del Programa.
- De otorgarse un beneficio con datos erróneos o sin contar con los puntos necesarios debido a información falsa o fallas de sistema, el Cliente estará obligado a devolver el beneficio o pagar a PRODUBANCO su valor equivalente a dólares de los Estados Unidos de América.
- Una vez solicitado el beneficio y otorgado al Cliente, no será factible su devolución, aunque el Cliente no lo hubiera utilizado.

Será de exclusiva responsabilidad del Cliente informarse adecuadamente sobre el alcance y restricciones de los beneficios a la fecha de su utilización.

La información relacionada a los factores de acumulación de millas, unidades de medidas según consumos, equivalencias, techos de acumulación, sus límites y/o beneficios, se encontrarán publicados en detalle, en el portal de transparencia, en la página web de PRODUBANCO. Las variables descritas podrán ser modificados a discrecionalidad del Banco y de acuerdo con las condiciones de mercado, en cualquier momento, en los términos del presente instrumento, sin que medie comunicación previa al Cliente y/o plazo de implementación

4. Vigencia y Terminación del Programa:

El Programa tendrá vigencia indefinida, a partir de la fecha de aceptación del presente instrumento y afiliación al Plan, siempre que se cumplan con las condiciones previstas para el efecto, en especial la Política de Elegibilidad y siempre que el Cliente se mantenga activo en el Programa, esto es la acumulación recurrente de puntos. Sin perjuicio de lo mencionado, PRODUBANCO podrá terminar unilateralmente y en cualquier momento el Plan, previa notificación por escrito dirigida al tarjetahabiente con al menos treinta (30) días de anticipación. Sin necesidad de notificación previa, PRODUBANCO podrá dar por terminado el Programa y excluir al Cliente, sin derecho a reclamo y/o beneficio alguno, en caso de que el tarjetahabiente incurra en cualquiera de las siguientes causales:

- a. Incumplimiento de los términos y condiciones del Programa.
- b. Incumplimiento del contrato de emisión de la tarjeta de crédito emitida por PRODUBANCO y vinculada al Plan.
- c. Mora en las obligaciones del Cliente con PRODUBANCO.
- d. Inactividad respecto al Plan y/o la tarjeta de crédito emitida por PRODUBANCO, durante un período de al menos 12 meses contados desde el último consumo, utilización y/o prestación.
- e. Petición expresa de desistimiento del Programa por parte del Cliente, en cuyo caso, el tarjetahabiente podrá redimir anticipadamente los beneficios acumulados hasta que se agoten. Sin perjuicio de lo descrito, el Cliente declara conocer y aceptar que, a partir de la fecha efectiva de desistimiento no podrá continuar con la redención de puntos, millas y/o cualquier otro beneficio acumulado. En estos términos, la inobservancia de lo descrito, esto es, la redención oportuna de punto, millas y/o cualquier otro beneficio acumulado hasta la fecha efectiva de terminación, se entenderá como la renuncia tácita del Cliente sobre esta facultad.

- f. Fallecimiento del tarjetahabiente principal.
- g. Cancelación de la tarjeta de crédito emitida por PRODUBANCO y vinculada al Plan, por cualquier causa.
- h. Vencimiento de la tarjeta de crédito emitida por PRODUBANCO, salvo que se perfeccione su renovación de forma inmediata e ininterrumpida.

Cabe mencionar que, en caso de mora del Cliente, se aplicarán los siguientes criterios de anulación:

- Mora hasta 30 días, deviene en la pérdida de beneficios acumulados durante el mes en curso.
- Mora por más de 30 días, ocasiona la pérdida de todos los beneficios acumulados.

5. Modificaciones al Programa:

Los términos y las condiciones establecidos en el presente instrumento, así como cualquier otro aspecto asociado al alcance y funcionamiento del Plan, podrá modificarse a discreción de PRODUBANCO, previa comunicación al Cliente con al menos treinta (30) días de anticipación. En ningún caso, PRODUBANCO se responsabiliza por los efectos ocasionados por las modificaciones al Plan.

PRODUBANCO, puede aumentar o disminuir el número de puntos y/o millas acumuladas por transacción y/o necesarias para acceder a beneficios; así como cambiar los beneficios y/o servicios del programa, reglas de obtención, canje, redención, pérdida de puntos y/o millas; sin que medie comunicación previa al Cliente y/o plazo de implementación. En consecuencia, el Cliente se responsabiliza sobre la validación y confirmación de las condiciones y variables vigentes para el Programa, a través de los canales que PRODUBANCO habilite para el efecto.

En caso de migración de programa y/o categoría de tarjeta de crédito, el cliente acepta y declara conocer que no se transferirán los punto, millas y/o cualquier otro beneficio obtenido a través de programa, excepto en los casos que se realice una mejora de BIN o categoría de tarjeta de crédito; para el efecto y a fin de prevenir la pérdida de punto, millas y/o cualquier otro beneficio acumulado, el Cliente deberá redimirlos previo a la migración de categoría y/o tarjeta. La inobservancia de lo descrito en el presente párrafo provoca la eliminación/pérdida de punto, millas y/o cualquier otro beneficio acumulado.

En consecuencia, el Cliente acepta y declara conocer que la versión actualizada y vigente de términos, condiciones y reglamento del Programa, se encuentran publicados en el portal de transparencia de PRODUBANCO, disponible en el siguiente enlace web <https://www.produbanco.com.ec/> y/o cualquier otro canal que PRODUBANCO defina para el efecto.

6. Excepciones generales y prohibiciones:

Los beneficios y servicios previstos por el Programa se encuentran sujetos a las siguientes condiciones:

- No tienen valor comercial, por lo que no son susceptibles de negociación y/o canje por otros bienes o servicios distintos a los definidos por PRODUBANCO.
- No podrán ser comprados, vendidos, intercambiados, asignados, regalados, sorteados, excepto cuando fuere expresamente autorizado por PRODUBANCO. Se deja expresa constancia que, para que el tarjetahabiente ceda los beneficios del Programa a otro Cliente, ambas partes deberán encontrarse debidamente afiliadas al Plan y cumplir con lo definido en el presente instrumento.
- Los beneficios usados y/o redimidos por el Cliente no serán reembolsables.

Así mismo, se prohíbe expresamente lo siguiente:

- Negociar, ofertar o canjear, accesos o cualquier clase de instrumento que induzca a engaño o estafa al público en general, incluso suplantando o refiriendo a personal, miembros de la administración y/o atribuyéndose el nombre y representación de PRODUBANCO, sin que exista autorización expresa
- Imponer y solicitar el pago o reconocimiento de impuestos. PRODUBANCO realizará las confirmaciones del caso, si ello fuera aplicable, de conformidad a las disposiciones legales emitidas por la Autoridad Competente.

- Obtener provecho personal o para un tercero, obligando a cualquier persona, con violencia, intimidación, extorsión, tortura o amenazas, y sin importar el medio o el modo, a realizar u omitir un acto o negocio relacionado con los beneficios del Programa.
- Presentar documentación adulterada y/o falsificada para acceder a participar en los beneficios descritos, o incumplir con los requisitos previstos para el efecto.

PRODUBANCO se reserva el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes en caso de detectar las conductas descritas, así como notificar a las autoridades.

7. Marca Compartida

En caso de que el Cliente sea titular de “tarjetas de afinidad” o “marca compartida”, emitidas por PRODUBANCO, en asociación con terceros (en adelante “Marcas Compartidas”) que habilitan prestaciones particulares y exclusivas para los tarjetahabientes, cada Programa contratado se compone de sus propios beneficios; para el efecto, el Cliente declara conocer y aceptar que, dichos Programas se circunscriben a sus propios términos y condiciones, mismos que, de forma previa, se encuentran dispuestos y son administrados por las Marcas Compartidas como responsables directas de su prestación, con independencia de PRODUBANCO. Como regla general se aplicará lo previsto en el presente instrumento, exceptuando los casos en que la Marca Compartida disponga términos adicionales o diferentes a los aquí contemplados.

Se deja constancia expresa que la acreditación de puntos o millas será procesada por PRODUBANCO dentro de un plazo máximo de quince (15) días posteriores a la fecha de corte, mientras que la Marca Compartida podrá tomar hasta treinta (30) días adicionales para confirmar la acreditación en sus sistemas. En este sentido, los términos y condiciones aplicables a la categoría de tarjeta respectiva, así como la posibilidad de consultar y/o gestionar la redención de puntos y/o millas, se encuentran disponibles a través de los sitios web y/o canales oficiales habilitados por la Marca Compartida para el efecto.

Cada Marca Compartida administra, controla y regula de forma independiente su Programa. PRODUBANCO no se responsabiliza por la operatividad, disponibilidad, vigencia, canje, redención, restricciones o cualquier otra condición asociada al Programa, que corresponda a beneficios y prestaciones otorgados de forma directa por la Marca Compartida, así como por lesiones, pérdidas, daños, gastos, reclamos o cualquier otro perjuicio que surja y sea directamente imputable a la Marca Compartida.

8. Controversias:

Las partes renuncian fuero y domicilio y expresamente acuerdan someterse a los jueces competentes de la ciudad de Quito.

9. Aceptación y Ratificación:

La participación en el Programa de Fidelidad implica el reconocimiento expreso y, por tanto, aceptación y ratificación de todos los términos y condiciones establecidos en este instrumento, los cuales son concordantes con la legislación vigente y aplicable en el territorio de la República del Ecuador.

10. Canales de atención:

En caso de inquietudes sobre el Plan podrá consultar y/o dirigirlas a www.produbanco.com; call center al 02 400 9000; ejecutivos en las Agencias y/o Sucursales a nivel nacional; y/o cualquier otro canal definido por PRODUBANCO para el efecto.

BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO