

## REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD

### VERSIÓN 6

#### I. DEFINICIONES

Para los efectos de este reglamento se entenderá como:

- a) **Tarjetas:** Tarjetas de débito y crédito emitidas por las diferentes Entidades Socias del SISTEMA FEDECRÉDITO.
  
- b) **Tarjetahabientes:** Todas las personas naturales o jurídicas que hayan celebrado los respectivos contratos de tarjeta de débito y/o crédito, con las diferentes Entidades Socias del SISTEMA FEDECRÉDITO.
  
- c) **Entidades Socias del SISTEMA FEDECRÉDITO:** Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores quiénes comercializan las tarjetas de débito y crédito.
  
- d) **SISTEMA FEDECRÉDITO:** Conformado por FEDECRÉDITO, 47 Cajas de Crédito y 7 Bancos de los Trabajadores, SEGUROS FEDECRÉDITO, FEDECRÉDITO Vida, Seguros de Personas y FEDESERVI.
  
- e) **FEDECRÉDITO:** Administrador de las Tarjetas de Débito y Crédito del SISTEMA FEDECRÉDITO conforme a la facultad establecida en el literal b) e i) del Artículo 151 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.
  
- f) **Comercios Afiliados:** Aquellos negocios con los que FEDECRÉDITO ha establecido convenio para que puedan realizar promociones de forma directa con los tarjetahabientes.
  
- g) **FEDEPUNTOS:** Puntos otorgados a los clientes como recompensa por las compras realizadas con sus tarjetas del SISTEMA FEDECRÉDITO, así como por el cumplimiento de los términos y condiciones de las promociones de asignación de puntos en las que participen.
  
- h) **Redención o canje de FEDEPUNTOS:** Operación realizada a solicitud de los tarjetahabientes, que implica la reducción del saldo de FEDEPUNTOS acumulados a cambio de beneficios como efectivo, LifeMiles, bienes o artículos promocionales en caso aplique.
  
- i) **Certificado de Canje:** Comprobante emitido al tarjetahabiente en ventanilla de las Entidades Socias del SISTEMA FEDECRÉDITO o electrónicamente a través de los

sistemas de Canales Electrónicos, como resultado del canje de FEDEPUNTOS para la obtención de los premios disponibles en las Entidades Socias.

- j) **Transferencia de FEDEPUNTOS:** Operación de transferencia de FEDEPUNTOS acumulados en una tarjeta de crédito o débito de forma total o parcial a otra tarjeta.
- k) **Operaciones Interentidad:** Se refiere a las operaciones o transacciones que realiza un tarjetahabiente en las agencias de una Entidad Socia distinta a aquella que emitió su tarjeta.
- l) **LifeMiles:** Es un programa de lealtad de la aerolínea AVIANCA en el cual pueden canjearse los FEDEPUNTOS acumulados por Millas LifeMiles en la cuenta de viajero frecuente que indique el tarjetahabiente, condiciones en <https://www.lifemiles.com/>
- m) **Quasi Cash:** Son transacciones que representan la compra de divisas o artículos que pueden convertirse en efectivo, tales como, fichas de casino, criptomonedas, tokens, giros postales, boletos de loterías y cheques de viajero entre otros.
- n) **Canales electrónicos:** Son canales electrónicos en los cuales el cliente puede realizar operaciones bancarias; estos son FEDE BANKING, FEDE MOVIL, FEDERED365, Kioskos Financiero y el asistente virtual Fede.
- o) **Inactividad:** Periodo en el cual los tarjetahabientes no realizan transacciones de compra.
- p) **Visa:** Red de pagos en la que FEDECREDITO de C.V. es Miembro Principal, la cual permite realizar transacciones de compra

## II. DISPOSICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE LEALTAD

### Valor del FEDEPUNTO

- a) Cada FEDEPUNTO tendrá un valor monetario y contable equivalente a \$0.005 dólares por FEDEPUNTO. Este valor será utilizado como referencia en los canjes.

### Acumulación de FEDEPUNTOS

Los FEDEPUNTOS del Programa de Lealtad de las tarjetas de débito y crédito comercializadas por las Entidades Socias se acumularán de la siguiente manera:

- a) Los clientes acumularán FEDEPUNTOS por las compras realizadas en los comercios afiliados a la red Visa u otros a los que se tenga acceso.
- b) Las tarjetas de débito acumularán 1 FEDEPUNTO por cada \$2.00 en consumos por compras.
- c) Las tarjetas de crédito acumularan 1 FEDEPUNTO por cada \$1.00 en consumos por compras.
- d) Las tarjetas de crédito acumularan 1 FEDEPUNTO por cada \$2.00 en gasolineras y supermercados.
- e) Las tarjetas de débito y/o crédito no acumularán FEDEPUNTOS por las siguientes transacciones:
  - I. Pagos de saldos de tarjeta, extra-financiamiento, créditos, recargas de celulares y pagos a colectores realizados a través de canales electrónicos, ventanillas de Entidades Socias, Corresponsales Financieros no Bancarios (FEDE PUNTO VECINO), FEDESERVI, Agencias del SISTEMA FEDECRÉDITO y oficinas centrales de FEDECRÉDITO.
  - II. Retiros de efectivo realizados en cajeros automáticos de FEDERED 365 y de otras instituciones financieras, así como en ventanillas de Entidades Socias, Corresponsales Financieros no Bancarios (FEDE PUNTO VECINO), FEDESERVI, Agencias del SISTEMA FEDECRÉDITO y oficinas centrales de FEDECRÉDITO.
  - III. Cobros de comisión por membresías, sobregiro, reposición de tarjetas y programas de protección contra robo, hurto, fraude y extravío.
  - IV. Recargos por incumplimiento de pago y cargos por correcciones o reversa de operaciones.
  - V. Transacciones de compra de Quasi-cash, pago de impuestos, servicios gubernamentales, universidades, academias, colegios, recargas de billeteras y monederos digitales.
  - VI. Toda transacción que no sea una compra directa.
  - VII. Estas exclusiones están sujetas a revisión y actualización periódica por parte de la Gerencia de Tarjetas
- f) Las cuentas de las tarjetas de crédito que tienen derecho a asignación de FEDEPUNTOS por las compras que realicen, son las que estén en estado “vigente”.
- g) Las compras realizadas con las tarjetas de débito y crédito adicionales generarán FEDEPUNTOS, los cuales se acumularán en la cuenta principal.

h) La acumulación anual máxima será de 200,000 FEDEPUNTOS para tarjetas de crédito y 120,000 para tarjetas de débito clásica y débito Crece Mujer.

## **Canje**

- a) El canje de FEDEPUNTOS podrá realizarse de las siguientes formas:
- Dinero en efectivo en la Entidad Socia que emitió su tarjeta.
  - Dinero en efectivo mediante una operación interentidad en las que aplique.
  - Artículos en los centros de canje disponibles en la Entidad Socia que emitió su tarjeta
  - Canje por efectivo en canales electrónicos (FEDE BANKING, FEDE MOVIL, Kioscos y FEDERED 365)
  - Traslados a LifeMiles, según el reglamento de dicho programa en la Entidad Socia que emitió su tarjeta o mediante una operación interentidad.
- b) Los artículos de canje están sujetos a disponibilidad y pueden variar según cada Entidad Socia.
- c) Los traslados a LifeMiles serán realizados en bloques de 1,000 FEDEPUNTOS y cada uno tendrá un costo por traslado.
- d) Para realizar los canjes de FEDEPUNTOS en las Entidades Socias es necesario que el tarjetahabiente presente: tarjeta de débito y/o crédito y un documento de identidad (DUI, Pasaporte o Carné de Residente si es extranjero).
- e) Si el canje de FEDEPUNTOS es realizado por una tercera persona, el tarjetahabiente deberá enviar una autorización escrita en original a nombre de la tercera persona, a la cual deberán adicionar un documento de identidad original del titular de la tarjeta y un documento de identidad de la persona que posee la tarjeta adicional.
- f) Cuando el cliente solicite la cancelación de su tarjeta, en caso de no realizar el canje de FEDEPUNTOS, el saldo correspondiente de FEDEPUNTOS acumulados se eliminará automáticamente.
- g) Cuando una tarjeta de débito o crédito sea renovada o sustituida, los FEDEPUNTOS acumulados, se mantienen a favor del tarjetahabiente.
- h) En caso de un cambio de BIN los puntos acumulados serán trasladados hacia la nueva tarjeta.

- i) Los FEDEPUNTOS pueden trasladarse de manera permanente o por gestión concreta a otra tarjeta. Para llevar a cabo esta operación, será necesario que el titular de la tarjeta que cede los FEDEPUNTOS presente una solicitud por escrito. En dicha solicitud se deberá incluir el nombre y número de la tarjeta a la cual se desean trasladar los FEDEPUNTOS, y deberá estar acompañada de una copia del Documento Único de Identidad (DUI) del titular que realiza el traslado.
- j) En caso de que el cliente presente reclamos por transacciones de compra no reconocidas, los FEDEPUNTOS asignados serán deducidos de su cuenta. Este ajuste se reflejará en el estado de cuenta correspondiente.

### **Vigencia de los FEDEPUNTOS**

- a) La acumulación, vigencia y máximo anual de FEDEPUNTOS iniciará a partir de la fecha de primera compra.
- b) Los FEDEPUNTOS acumulados tendrán una vigencia de 2 años a partir de su asignación.
- c) Los FEDEPUNTOS no canjeados durante su vigencia, serán eliminados automáticamente y se dejará constancia en el estado de cuenta del tarjetahabiente.
- d) En caso de fallecimiento del tarjetahabiente, los FEDEPUNTOS acumulados se cancelarán.

### **Canales de información para clientes**

- a) La información de los FEDEPUNTOS acumulados de las tarjetas de débito y crédito se dará a conocer al tarjetahabiente por medio de consultas o gestiones que este realice en: Entidades Socias, canales electrónicos, call center, estado de cuenta de tarjeta de crédito y en otros medios que se habiliten para este fin.
- b) Para tarjeta de crédito existe una sección de FEDEPUNTOS en el estado de cuenta donde se detalla el saldo inicial, acreditación del mes, ajustes del mes, FEDEPUNTOS canjeados, débitos del mes, FEDEPUNTOS vencidos, nuevo saldo a fin de mes anterior y FEDEPUNTOS a vencer en el próximo mes.

### **Penalizaciones y pérdida de FEDEPUNTOS**

- a) Las tarjetas con inactividad mayor a un año perderán automáticamente todos sus FEDEPUNTOS acumulados. Los puntos perdidos no podrán ser reasignados aun cuando la tarjeta se reactive.

- b) Las tarjetas en mora de 1 a 30 días no acumularán FEDEPUNTOS. Mientras estas cuentas mantengan la condición de mora, los FEDEPUNTOS disponibles solo podrán canjearse por certificados, no obstante, podrán ser utilizados para abonar al saldo de la Tarjeta de Crédito.
  
- c) Las tarjetas en mora de 60 días o más, no acumularán FEDEPUNTOS y perderán automáticamente todos los puntos acumulados. Los puntos perdidos no podrán ser reasignados automáticamente incluso si la cuenta regresa al estado normal.
  
- d) Las tarjetas de crédito que hayan estado en mora, pero que ya no presenten esa condición, podrán reiniciar automáticamente la acumulación de FEDEPUNTOS por compras realizadas.

#### **Otras Consideraciones**

- a) SISTEMA FEDECRÉDITO se reserva el derecho de modificar sin previo aviso el número de FEDEPUNTOS que se acumulan por compras, así como de modificar el valor y la vigencia de estos. No obstante, pueden aplicarse disposiciones especiales para cada tipo de producto.