

Reglamento general del PROGRAMA CASH BACK

El presente Reglamento rige la relación entre BANCO FICOHSA NICARAGUA, S.A., o FICOHSA TARJETAS NICARAGUA, S.A., (en adelante denominadas como "LAS EMPRESAS") y sus clientes respectivos en lo referente al Programa de Lealtad CASHBACK. A los fines del presente Reglamento, queda entendido que cada una de LAS EMPRESAS serán responsables del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

1. Objeto del Programa:

Bajo el Programa de Lealtad Comercial CASH BACK, LAS EMPRESAS incentivan la frecuencia del uso de las tarjetas de crédito CASH BACK, mediante el otorgamiento de beneficios consistentes en la devolución de un porcentaje de las compras realizadas en determinados establecimientos, con cargo a dichas tarjetas. Tales beneficios, se otorgan indistintamente de que tales compras hayan sido efectuadas por el tarjeta- habiente principal o sus adicionales, e indistintamente del tipo de moneda (córdoba o dólar estadounidense) en que se realizaron las mismas.

2. Participantes en el Programa:

Las personas naturales titulares de una tarjeta de crédito CASH BACK, participan automáticamente en este Programa, sin necesidad de afiliación especial y en forma totalmente gratuita.

3. Beneficios y Sistema de Acumulación:

Las compras efectuadas con cargo a LAS TARJETAS otorgarán a su titular el derecho de acumular efectivo (CASH BACK) por las compras efectuadas únicamente en los establecimientos o rubros de acumulación de acuerdo con el producto que posean. (Ver *tabla*)

PRODUCTO	BENEFICIO	MÁXIMO DE ACUMULACIÓN
Cash Back Clásica	<p>El cliente podrá seleccionar el rubro para acumulación de Cash Back, conforme a las siguientes categorías:</p> <p>a) 5% en Gasolineras</p> <p>b) 5% en Supermercados y Farmacias.</p>	U\$30 dólares por corte.
Cash Back Signature	<p>El cliente podrá seleccionar una combinación de rubro para acumulación de Cash Back, conforme a las siguientes categorías:</p> <p>a) 5% en Gasolineras 1% en Agencias de viaje y aerolíneas.</p> <p>b) 5% en Supermercados y Farmacias. 1% en Agencias de viaje y aerolíneas.</p>	U\$50 dólares por corte.

4. Revisión de CASH BACK acumulados:

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de CASH BACK acumulados por EL CLIENTE. La participación de EL CLIENTE en el Programa CASH BACK podrá ser suspendida por LAS EMPRESAS hasta que éstas hayan resuelto satisfactoriamente

cualquier discrepancia o anomalía observada. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de descontar las devoluciones erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

LAS EMPRESAS podrán mejorar temporalmente el porcentaje de acumulación cash back bajo condiciones especiales derivadas de campañas promocionales puntuales que se promuevan. Dichas campañas especiales serán informadas en la página web institucional, en la cual se publicará el reglamento que contendrá los términos y condiciones. De igual manera, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de acreditar cash back adicionales por compensaciones comerciales o por buena voluntad institucional.

5. Estado de Cuenta:

El monto de devolución que el titular de la tarjeta de crédito CASH BACK acumule se reflejará mensualmente en la sección "Resumen de Programa de Lealtad" en su estado de cuenta y en moneda dólar de los Estados Unidos de América.

En caso que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su impugnación dentro del plazo de 30 días calendarios contados a partir de la recepción de su estado de cuenta, conforme lo establecido en las normativas prudenciales que regulan la materia.

6. Pérdida del CASH BACK acumulado:

El Cash Back se penalizará de la siguiente manera:

- Al no realizar compras durante un período igual o mayor a 90 días, contado desde la última compra realizado, se penalizará el 100% del CASH BACK disponible.
- Al tener un (1) pago vencido o mora de 30 a 59 días, se penalizará el 50% del CASH BACK disponible.
- Al tener dos (2) pagos vencidos o mora de 60 días a más, se penalizará el 100% del CASH BACK disponible.

El CASH BACK penalizado por inactividad o por mora del tarjetahabiente, no podrá recuperarse, por lo que LAS EMPRESAS

quedan eximidas de toda responsabilidad por la penalización aplicada.

7. Periodicidad y forma de entrega de las Devoluciones:

Los puntos Cash Back acumulados se podrán canjear en efectivo o aplicar al saldo de las tarjetas siempre y cuando EL CLIENTE tenga un mínimo acumulado a \$10 dólares de los Estados Unidos de América. De ser procedente la solicitud de canje, ésta se efectuará en moneda dólar de los Estados Unidos de América o córdobas-acreditando al titular o adicional de la tarjeta de crédito Cash Back.

8. Procedimientos de redención:

Para efectos de entrega del CASH BACK, el titular de esta tarjeta de crédito, podrá:

- Aplicar los Cash Back como pago a tarjeta:

El titular de la tarjeta de crédito podrá llamar al centro de atención telefónica 22558000 o ingresando a www.ficohsa.ni en la opción "Gestiones en Línea" en la gestión "Redención de Puntos Cash Back al Saldo". El crédito se aplicará en moneda dólar o córdoba en un plazo de 48 horas después de efectuada la solicitud.

- Retirar los Cash Back como efectivo:

El titular o adicional de la tarjeta de crédito tendrá la opción de recibir el monto acumulado de CASH BACK en dinero en efectivo, solo deberá presentarse personalmente con su tarjeta de crédito y cédula de identidad a cualquiera de las sucursales de LAS EMPRESAS y solicitar la redención correspondiente. El monto entregado se documentará en ocasión de la entrega.

9. Excepciones:

Quedan exceptuados del Programa CASH BACK y, por lo tanto, no generarán derecho a devolución:

a) Los consumos efectuados mediante Extra-financiamiento, Compra Fácil o cualquier otro programa crediticio.

b) Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LAS EMPRESAS, tales como, pero sin limitarse a estas: cargos por membresía, renovación, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.

c) Los retiros de efectivo.

d) Las compras realizadas en otros establecimientos distintos de gasolineras (MCC5541), supermercados (MCC5411) y farmacias (MCC 5912) en el producto CASH BACK Clásica.

e) Las compras realizadas en otros establecimientos distintos de gasolineras (MCC5541), supermercados (MCC5411), farmacias (MCC 5912), según el rubro seleccionado.

f) Para el caso de CASH BACK SIGNATURA, las compras realizadas en otros establecimientos distintos a a Agencias de Viaje y Tour

Operadoras (4722) y Aerolíneas (4511, 4722, 3000, 3001, 3002, 3003, 3004, 3005, 3006, 3007, 3008, 3009, 3010, 3011, 3012, 3013, 3014, 3015, 3016, 3017, 3018, 3019, 3020, 3021, 3022, 3023, 3024, 3025, 3026, 3027, 3028, 3029, 3030, 3031, 3032, 3033, 3034, 3035, 3036, 3037, 3038, 3039, 3040, 3041, 3042, 3043, 3044, 3045, 3046, 3047, 3048, 3049, 3050, 3051, 3052, 3053, 3054, 3055, 3056, 3057, 3058, 3059, 3060, 3061, 3062, 3063, 3064, 3065, 3066, 3067, 3068, 3069, 3070, 3071, 3072, 3075, 3076, 3077, 3078, 3079, 3080, 3081, 3082, 3083, 3084, 3085, 3086, 3087, 3088, 3089, 3090, 3094, 3096, 3097, 3098, 3099, 3100, 3102, 3103, 3106, 3110, 3111, 3112, 3115, 3117, 3118, 3125, 3126, 3127, 3129, 3130, 3131, 3132, 3133, 3135, 3136, 3137, 3138, 3143, 3144, 3145, 3146, 3148, 3151, 3154, 3156, 3159, 3161, 3164, 3165, 3167, 3168, 3169, 3170, 3171, 3172, 3174, 3175, 3176, 3177, 3178, 3180, 3181, 3182, 3183, 3184, 3185, 3186, 3187, 3188, 3190, 3191, 3193, 3196, 3197, 3200, 3203, 3204, 3206, 3211, 3212, 3213, 3215, 3216, 3217, 3218, 3219, 3220, 3221, 3222, 3223, 3226, 3228, 3229, 3231, 3233, 3234, 3235, 3236, 3238, 3239, 3240, 3241, 3242, 3243, 3245, 3246, 3247, 3248, 3251, 3252, 3254, 3256, 3259, 3260, 3261, 3262, 3263, 3266, 3267, 3280, 3282, 3284, 3285, 3286, 3287, 3292, 3293, 3294, 3295, 3296, 3297, 3298, 3299, 3300, 3301, 3302, 3303, 3308).

f) Las tarjetas de crédito que hayan sido canceladas voluntariamente o por cualquiera de LAS EMPRESAS.

g) Cuando una transacción que acumula CASH BACK es reversada, los CASH BACK acumulados por dichas transacciones también serán reversadas.

10. Disposiciones Especiales:

Con respecto al Programa CASH BACK rigen las siguientes disposiciones especiales:

- a) Promociones Especiales: A manera de incentivos adicionales, LAS EMPRESAS podrán realizar promociones especiales, de vigencia determinada, en la cual podrá otorgar devoluciones diferentes a las establecidas en el presente Programa por consumos realizados en determinadas categorías de comercios o establecimientos afiliados. Las Promociones Especiales que LAS EMPRESAS realicen bajo el Programa de Lealtad CASH BACK, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza y cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales que rijan para cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el Programa de Lealtad CASH BACK. Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa de Lealtad CASH BACK podrá ser consultado en la página web de LAS EMPRESAS y quedará a disposición de los clientes en las sucursales de las mismas. El presente Reglamento se aplicará supletoriamente a cada una de esta Promociones Especiales. El Programa de Lealtad "CASH BACK" podrá ser consultado por los clientes en la página web de LAS EMPRESAS; adicionalmente, queda a disposición de los clientes en cualquiera de las sucursales de LAS EMPRESAS.
- b) Incompatibilidad con otros Programas de Lealtad: El programa CASH BACK es incompatible con cualquier otro programa de lealtad de LAS EMPRESAS. Por lo tanto, los consumos efectuados con la tarjeta de crédito CASH BACK únicamente otorgarán derechos para solicitar las devoluciones descritas en el presente reglamento.

- c) En caso de fallecimiento de un cliente que sea tarjeta-habiente principal, los herederos o sucesores debidamente acreditados de éste podrán gozar de los CASH BACK acumulados al momento del deceso de EL CLIENTE, siempre y cuando se cancelare previamente cualquier saldo deudor existente en el saldo de EL CLIENTE fallecido y que la cuenta se encuentre activa al momento del fallecimiento.

11. Modificación del Reglamento:

En cualquier momento, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de modificar el presente Reglamento. Para tales efectos, LAS EMPRESAS podrán publicar las enmiendas en la página web institucional o en un periódico de circulación nacional o bien, comunicarlo al último domicilio registrado de sus respectivos tarjeta-habientes. En cualquier caso, LAS EMPRESAS informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas, para hacer uso del CASH BACK acumulado bajo las condiciones originales del Reglamento. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al Reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del Reglamento será aplicable al CASH BACK acumulado.

12. Vigencia del Programa:

El Programa CASH BACK tendrá una vigencia indeterminada. No obstante, lo anterior, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de suspenderlo o terminarlo en cualquier momento, dando la noticia de ello con treinta días de anticipación por medio de notificaciones insertas en los estados de cuenta mensuales de la tarjeta de crédito CASH BACK, o mediante avisos en sucursales.

La terminación del Programa CASH BACK no extinguirá los derechos adquiridos por el tarjetahabiente, quien podrá reclamar las devoluciones a que tenga derecho, siempre que tenga, al momento de la terminación del Programa, un mínimo acumulado a \$10 dólares de los Estados Unidos de América. En el supuesto anterior, el tarjeta-habiente deberá efectuar la solicitud de

devolución dentro de un plazo de 60 días naturales contados a partir de la terminación del Programa.

13. Reclamos:

EL CLIENTE, de acuerdo con lo establecido en la "*Norma Sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, emitida por el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos*", tendrá derecho en todo momento a efectuar sus reclamos y/o quejas relacionados con el objeto del presente reglamento, interponiendo el mismo en las oficinas de servicio al cliente de EL BANCO en un plazo no mayor de 30 días calendarios, contados a partir del recibido de su estado de cuenta. EL BANCO deberá responder al reclamo interpuesto dentro de un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha de la recepción del mismo.

EL CLIENTE, en caso de recibir una respuesta negativa por parte de EL BANCO o no haya recibido respuesta alguna, sobre los reclamos interpuestos, podrá interponer su queja ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros (DAUSF) de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (Superintendencia o SIBOIF) en un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha en que recibió la respuesta de EL BANCO o del plazo en que debió haber recibido la misma.

14. Aceptación:

La solicitud de redención del CASH BACK o la falta de impugnación del primer estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones de este Reglamento.