

## **Términos y Condiciones del Programa de Lealtad del Banco del Pacífico (Millas Pacífico)**

### **Introducción**

Millas Pacífico es el Programa de Lealtad de Banco del Pacífico que convierte las compras de sus clientes en experiencias únicas. Cada vez que un cliente con el programa de millas activo use su tarjeta de crédito, podrá acumular millas, mismas que podrán ser canjeadas en viajes, hospedajes, alquiler de autos, cenas en restaurantes y mucho más.

### **Glosario**

**Banco del Pacífico:** Denominado de aquí en adelante como “**El Banco**” es la entidad financiera que administra el Programa de Lealtad “**Millas Pacífico**”.

**Programa de Lealtad:** Es el plan de acumulación de millas de Banco del Pacífico, denominado Millas Pacífico, que busca reconocer y fidelizar al tarjetahabiente mediante la acumulación y el canje de millas por servicios, conforme con lo establecido en el presente reglamento y en la información publicada en: <https://www.bancodelpacifico.com/pacificard/servicios/millas-pacifico>.

**Millas Pacífico:** Son la unidad por la que el cliente podrá canjear como resultado de la facturación realizada con su tarjeta de crédito a través de los productos y/o servicios autorizados y aprobados por el Banco.

**Ciente(s):** Es la persona natural o jurídica titular de una tarjeta de crédito emitida por el Banco.

**Proveedor:** Es el aliado denominado de aquí en adelante como “**Tercero**”, autorizado por el Banco del Pacífico para proveer los servicios disponibles para canje dentro del Programa de Lealtad.

**Canje:** Es el proceso de utilización de Millas Pacífico, el cual permite al cliente disponer de los premios y recompensas del programa.

**Afiliación:** Cuando el tarjetahabiente contrata el Programa de Lealtad aceptando los términos y condiciones del Programa y realizando el pago del costo anual establecido para su categoría correspondiente.

**Pago:** Es el valor que el cliente paga anualmente por el acceso al plan de acumulación de Millas Pacífico.

**Categoría:** Es el tipo de tarjeta de crédito o débito que el cliente tiene asignado en el Banco.

**Transferencia:** Es la acción de mover o ceder millas acumuladas a otra tarjeta emitida por la misma Entidad Financiera, sujeta a las condiciones establecidas por el Banco.

**Pérdida de millas:** Eliminación definitiva de las millas acumuladas debido a incumplimientos, vencimientos, inactividad o cierre de la tarjeta.

**Pagos vencidos:** Cuando el cliente no cumple con el pago hasta la fecha máxima establecida por el Banco.

**Acumulación:** Proceso mediante el cual el cliente obtiene millas por cada compra realizada con la tarjeta de crédito.

**Vigencia:** Período de tiempo durante el cual las millas acumuladas permanecen vigentes y pueden ser utilizados para canjes.

**Devolución/cancelación de tarjeta:** Situación en la que el cliente devuelve o cancela su tarjeta.

**Inactividad:** Falta de transacciones con la tarjeta que deriva en la pérdida de millas acumuladas.

**Operaciones fraudulentas:** Transacciones irregulares o ilícitas del cliente, detectadas en el uso de la tarjeta o del Programa de Lealtad Millas Pacífico, que pueden derivar en la anulación de millas.

### **Alcance del programa**

El programa de MillasPacífico es un sistema exclusivo del Banco del Pacífico, cuyo objetivo principal es premiar a los tarjetahabientes Mastercard Clásica (Internacional), Gold, Platinum, Black, Mastercard Corporativa y tarjetahabientes Visa Clásica (Internacional), Gold, Platinum, Infinite y Visa Corporativa de PacifiCard que posean MillasPacífico.

La participación se encuentra sujeta a afiliación previa y al pago de los cargos establecidos para cada categoría.

El Banco podrá modificar, suspender o finalizar el programa conforme con lo indicado en estos términos.

### **Acumulación de millas**

- Podrán acumular millas los siguientes clientes:
  - Clientes afiliados al programa.
  - Clientes Corporativos
  - Clientes que ganen millas por realizar inversiones en el Banco de acuerdo con los términos y condiciones establecidos.
- El cliente podrá acumular millas realizando consumos con la tarjeta de crédito conforme a la conversión:
  - \$1=1 milla para consumos nacionales.
  - \$2=1 milla para supermercados, tiendas departamentales, ferreterías y consumos en el exterior.
  - Consumos como, servicios básicos, gasolineras, fundaciones, gobernaciones, municipios, avances en efectivo, plan de millas, prestaciones en exterior y recargas no acumulan millas.
- Los consumos efectuados por las tarjetas de crédito adicionales serán considerados para la acumulación de millas en la cuenta del titular de la tarjeta de crédito de acuerdo con la conversión antes mencionada.
- Si, el cliente tiene 2 marcas de tarjetas (Visa y Mastercard), podrá unificar las millas acumuladas para solicitar el canje.
- Los consumos realizados con crédito diferido obtendrán la acumulación de millas por el valor total de la compra y se acreditarán en el siguiente corte de la tarjeta.
- El Banco podrá debitar las millas acreditadas en caso de reverso de transacciones, compras fraudulentas o por mal manejo de los productos del Banco.
- Las millas ganadas en el mes se acreditarán en el próximo corte y la totalidad podrán ser consultadas a través de la Banca Virtual y Banca Móvil del Banco y estarán detalladas en el estado de cuenta mensual.

### **Costos del programa**

- El cliente persona natural podrá acumular millas, una vez que se afilie al plan de millas de acuerdo con el tarifario publicado en [www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com).

### **Política de transferencia de millas**

En caso de extravío o robo de tu tarjeta, las millas se trasladarán automáticamente a la nueva numeración.

Las transferencias de millas aplican en los siguientes casos:

- Las transferencias de millas están limitadas a máximo 2 veces al año por cliente.
- Las transferencias de millas se podrán realizar siempre y cuando la tarjeta de crédito que transfiere y la que recibe tengan activo el Plan de Millas (con costo) y se encuentren al día en los pagos.
- Las transferencias de millas sólo se podrán realizar entre cónyuges, padres e hijos del titular de la tarjeta.
- Las tarjetas corporativas no pueden realizar ni recibir transferencias de millas.

### **Opciones y condiciones de canje**

- Las millas podrán ser canjeadas por boletos aéreos, alquiler de vehículos, hospedaje, cruceros, órdenes de consumo, tickets para parques temáticos, entre otros y estarán sujetos a disponibilidad y condiciones del proveedor.
- Impuestos, tasas o recargos podrán no estar incluidos y serán responsabilidad del cliente.
- Los valores y cantidad de millas para efectuar los canjes serán informados al cliente de acuerdo con las condiciones que establezcan los proveedores al momento de realizar el canje.
- Las millas acumuladas en el programa Millas Pacífico podrán ser canjeadas
- exclusivamente a través de los formularios publicados en: <https://www.bancodelpacifico.com/pacificard/como-canjear-millas?f=1>
- Las millas no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo, salvo disposición expresa en promociones especiales que el Banco comunique.
- El Banco se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar cualquier canje sin previo aviso, garantizando siempre alternativas equivalentes o similares, sin que ello genere obligación de compensación adicional.
- Para efectuar un canje, el cliente deberá mantener su tarjeta activa y encontrarse al día en sus pagos.

- El Banco no se responsabiliza en caso de cambios en horarios, rutas o cancelaciones de vuelo que realicen las aerolíneas, hoteles o rentadoras sin aviso previo.

### Proceso de canje

Las solicitudes ingresadas o recibidas a través del portal web serán atendidas mediante el correo electrónico dentro de los próximos 5 días hábiles.

El plazo de atención es referencial y se contará a partir de la recepción completa de la solicitud, sin perjuicio de demoras atribuibles a validaciones internas o a proveedores externos.

### Política de pérdida de millas

Las MillasPacífico no caducan y se hacen efectivas cuando el cliente solicite el canje. El Banco podrá anular o debitar las millas parcialmente o en su totalidad en caso de:

#### 1. Pagos vencidos

- Al tener 1 pago vencido, perderá las millas del mes.
- Al tener 2 o más pagos vencidos, perderá el total de las millas acumuladas.

#### 2. Mora

- Caer en mora en más de una ocasión dentro de los últimos seis meses, tal como se muestra a continuación:
  - **Dos moras** en el período, perderá el **20%** de las millas acumuladas.
  - **Tres moras** en el período, perderá el **40%** de las millas acumuladas.
  - **Más de tres moras** en el período, perderá el **100%** de las millas acumuladas.

#### 3. Devolución/cancelación de la tarjeta

- En caso de cancelación voluntaria de la tarjeta por parte del cliente, la acumulación de millas se detendrá de forma inmediata. Las millas previamente acumuladas podrán ser utilizadas antes de la cancelación del Programa, siempre que el cliente no presente deuda por pagar con el Banco.
- Si el cliente devuelve/cancela la tarjeta por cualquier motivo, las millas acumuladas podrán ser canjeadas o transferidas hacia cónyuges, padres o hijos antes de realizar este proceso.

- Luego de la devolución o cancelación de la tarjeta, las millas acumuladas no podrán ser transferidas o canjeadas.
- La cancelación de la tarjeta implica la pérdida de acceso a beneficios futuros del plan de lealtad, sin que ello genere obligación alguna de compensación adicional por parte del Banco.

#### **4. Inactividad**

- Si la tarjeta es nueva y no muestra al menos una transacción de compra durante los 3 primeros meses, pierde las millas ganadas por bienvenida.
- Si la tarjeta no muestra al menos una transacción de compra durante un período de 3 meses: pierde el 50% de las millas acumuladas
- Si la tarjeta no muestra al menos una transacción de compra durante un período de 6 meses: pierde el 70% de las millas acumuladas.
- Si la tarjeta no muestra al menos una transacción de compra durante un período de 7 meses: pierde la totalidad de tus millas.

#### **5. Por fraude o uso indebido**

- En caso de detectarse operaciones fraudulentas, uso indebido del Programa de Lealtad o incumplimiento de los términos y condiciones, el Banco podrá anular Las millas acumuladas sin derecho a reclamo.

### **Cancelación del programa**

- El Banco podrá cancelar la participación del cliente o modificar el programa notificando a través de los canales oficiales.
- En caso de terminación, el Banco podrá establecer un plazo para el uso de millas acumuladas.

### **Responsabilidad sobre servicios de terceros**

- El Banco actúa únicamente como intermediario en los servicios ofrecidos por proveedores externos.
- La calidad, disponibilidad y cumplimiento del servicio será responsabilidad exclusiva del proveedor.
- El cliente reconoce y acepta que los servicios de terceros están sujetos a disponibilidad y a las condiciones específicas establecidas por cada proveedor, incluyendo restricciones de fechas, políticas de cancelación y requisitos adicionales.

### **Cambios y modificaciones**

Banco del Pacífico S.A. se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones del programa MillasPacífico, para lo cual notificará al beneficiario de dicho plan con (30) días previo a la aplicación de los cambios, con la finalidad de que el beneficiario comunique su deseo de continuar o no con el referido programa.

En caso de optar por cancelar el Plan de Recompensas, el cliente podrá seguir usando su tarjeta de crédito sin la acumulación de millas.

### **Protección de datos**

El cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales para la gestión del Programa y comunicación de beneficios relacionados.

El Banco garantiza que los datos personales y financieros proporcionados por el cliente serán tratados con estricta confidencialidad y conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos. La información recopilada será utilizada exclusivamente para la administración del Plan de Recompensas, la gestión de transacciones y la comunicación de beneficios relacionados. En ningún caso los datos personales serán compartidos con terceros no autorizados, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente. El cliente podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, conforme a los procedimientos establecidos por la entidad emisora.

### **Legislación aplicable**

Estos términos se regirán de acuerdo con las Normas De Control Para Las Entidades De Los Sectores Financieros Público Y Privado, legislación vigente de la República de Ecuador.

### **Otras Consideraciones**

- El cliente no podrá comercializar las millas Pacífico que haya acumulado buscando fines de lucro.
- El cliente no podrá hacer uso de la marca Banco del Pacífico, ni PacifiCard sin previa autorización del Banco.
- Se excluyen de estas políticas las tarjetas Visa o Mastercard Mileage Plus.