

REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA DISFRUTA+

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 DISFRUTA+. A los fines del presente Reglamento, queda entendido que cada una de LAS EMPRESAS será responsable del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

OBJETO DEL PROGRAMA DISFRUTA+: LAS EMPRESAS, como un valor agregado a sus productos, han creado un Programa de Lealtad Comercial, de carácter permanente, denominado “Programa DISFRUTA+”. A través de dicho Programa, LAS EMPRESAS benefician a sus clientes otorgándoles millas por sus compras, débitos o depósitos realizados a sus cuentas bancarias, las que podrán ser utilizadas para adquirir bienes o servicios de su preferencia en los establecimientos afiliados al Programa DISFRUTA+ o en los Centros de Canje de LAS EMPRESAS, o bien, para realizar cualquier tipo de pago que LAS EMPRESAS permitan bajo el Programa.

1. PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA:

Participan automáticamente en el Programa DISFRUTA+ toda persona natural que sea Titular o Adicional de los productos de LAS EMPRESAS mencionados a continuación:

- Tarjetas de Crédito Ficohsa DISFRUTA+
DISFRUTA+ Clásica
DISFRUTA+ Oro
DISFRUTA+ Platino
DISFRUTA+ Signature
- Tarjetas de Débito Ficohsa DISFRUTA+.
- Cuentas de Ahorro Millonaria

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de incluir o excluir otros productos en el futuro. En caso que se excluyan productos originalmente comprendidos por la presente Promoción, las millas acumuladas bajo los mismos no se extinguirán pero deberán ser canjeadas dentro del plazo establecido en el numeral dieciocho de este reglamento.

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por “Cliente Titular o Adicional” (en lo sucesivo, EL CLIENTE), la persona identificada en los registros de LAS EMPRESAS como el cliente principal de los productos antes referidos. EL CLIENTE, al poseer cualquiera de estos productos, participa automáticamente en el Programa DISFRUTA+.

Se acumularán puntos DISFRUTA+ realizando compras en córdobas o dólares con las tarjetas antes mencionadas.

El canje de puntos efectuados por EL CLIENTE presupone la aceptación, por EL CLIENTE, de las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento.

Al cerrarse cuentas bancarias o cancelar tarjetas de crédito que acumulen millas DISFRUTA+ el tarjetahabiente perderá sus millas de no canjearlas previamente a la cancelación. En caso de obtener un producto que acumule puntos DISFRUTA+ el tarjetahabiente deberá redimir sus millas DISFRUTA+ en los comercios afiliados al programa, aplicar al saldo de su tarjeta, transferir sus millas a un beneficiario con una tarjeta de crédito o cuenta DISFRUTA+ en estatus válido para el banco o trasladar las millas a otros programas de lealtad asumiendo el costo respectivo del traslado.

En caso de fallecimiento de un cliente que sea cuenta habiente único, el beneficiario designado por EL CLIENTE, en dicha cuenta bancaria, podrá gozar de la totalidad de las Millas DISFRUTA+ acumuladas bajo este producto específico, hasta el momento del deceso de EL CLIENTE. El beneficiario no podrá pretender las millas acumuladas por EL CLIENTE bajo otros productos distintos de la cuenta bancaria en la que ha sido designado como tal.

En caso que el cliente fallecido fuere tarjeta-habiente principal, los herederos o sucesores de éste podrán gozar de las Millas DISFRUTA+ acumuladas 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.

2. SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE MILLAS: La acumulación de millas opera de la siguiente forma:

• **Tarjetas de Crédito DISFRUTA+ Clásica, Oro, Platino y Signature:** acumulan una milla por cada dólar estadounidense o su equivalente en córdobas por compras efectuadas en comercios con su tarjeta de crédito DISFRUTA+.

Existe una acumulación de bonos adicionales de millas distinta para tarjetas Platino y Signature:

Con la tarjeta de crédito Ficohsa DISFRUTA+ Platino acumule a nivel local e internacional 2 (dos) millas DISFRUTA+ por cada dólar en compra en restaurantes y 2 (dos) millas DISFRUTA+ por cada dólar en la categoría de entretenimiento, esta categoría incluye comercios que estén constituidos como parques de diversión, teatro, negocios de video juegos, atracciones turísticas, boliche, establecimiento de billar, acuario, gimnasio y restaurantes de comida rápida.

Para clientes nuevos de tarjetas de crédito Ficohsa que obtengan una tarjeta de crédito disfruta+ Platino y/o clientes que obtengan esta tarjeta como una segunda cuenta, le damos la bienvenida con 2,500 (dos mil quinientas) millas disfruta+, siempre y cuando el cliente logre realizar un consumo meta de \$1,500.00 (un mil quinientos dólares) en

compras los primeros 3 (tres) meses de obtenida la tarjeta, este bono no aplica para cambios de plan. Aplica para clientes nuevos, cambios de plan y segundas cuentas.

Con la tarjeta Ficohsa DISFRUTA+ Signature que acumula millas DISFRUTA+ puede acumular 3 (tres) millas DISFRUTA+ por cada dólar de compra local e internacional que el tarjetahabiente realice en aerolíneas, renta autos y hoteles. También podrá acumular 2 (dos) millas DISFRUTA+ por cada dólar de consumo local o internacional en restaurantes.

La tarjeta Ficohsa DISFRUTA+ Signature le otorga a los clientes nuevos o de segundas cuentas un bono de 5,000 (cinco mil) millas de bienvenida, que será acreditado si el cliente ha realizado compras iguales o superiores de \$3,000.00 (tres mil) dólares en un periodo máximo de 3 (tres) meses contados a partir de la fecha de activación de la tarjeta, este bono no aplica para cambios de plan.

La acreditación de las millas se acumulará de forma diaria y estarán disponibles para su redención hasta que se complete el ciclo de facturación de la cuenta; es decir, posterior a su fecha de corte. El límite máximo de acumulación mensual de millas DISFRUTA+, es el límite de crédito de su tarjeta aplica para tarjeta de crédito Ficohsa DISFRUTA+ Clásica – Oro – Platino o Signature.

Las millas promocionales o adicionales a la acumulación regular de 1 (una) milla DISFRUTA+ por cada dólar en compras es adicional a la acumulación del límite de crédito, es decir, si un cliente tiene un límite de crédito de \$500.00 (quinientos) dólares y realiza consumos por \$500.00 (quinientos) dólares y dentro de estos consumos realiza compras de \$50.00 (cincuenta) dólares con una promoción de duplica tus millas en un comercio determinado, el cliente acumulará 50 (cincuenta) millas regulares por esa compra y 50 (cincuenta) millas promocionales, y podrá acumular en este mes 550 (quinientos cincuenta) millas.

Tarjetas de Débito de cuentas bancarias: acumulan una milla por cada dólar o su equivalente en córdobas por compras efectuadas con su tarjeta de débito DISFRUTA+. Las millas estarán disponibles para uso de EL CLIENTE según el sistema de corte del POS del comercio afiliado donde EL CLIENTE efectuó su compra. Si el sistema de corte del POS del comercio afiliado se realizare diariamente, al día siguiente de haber consumido, ELCLIENTE podrá disponer de sus millas. El límite de acumulación máxima, por este producto, es de 5,000 (cinco mil) Millas mensuales por cada tarjeta de débito. *Cuenta de Ahorro Millonaria*: acumulan millas mensualmente correspondientes a la cantidad generada de la división del saldo promedio mensual confirmado y dolarizado en \$ U.S. entre veinticuatro (24), o bien multiplicado por 4.16% (1/24). Las millas estarán disponibles al final de cada mes. El límite de acumulación máxima, por este producto, es de 5,000 (cinco mil) Millas mensuales, salvo aquellos casos en que EL CLIENTE fuere titular individual o co-titular de más de una Cuenta de Ahorro Millonaria, en cuyo caso el límite máximo que podrá acumular por todas las cuentas será de 10,000 (diez mil) millas mensuales.

- *Otros productos* que LAS EMPRESAS deseen incorporar para acumular millas, los cuales, se regirán por las Promociones Especiales en las condiciones que se ofrezcan conforme se explicaran detalladamente en los reglamentos específicos de cada Promoción Especial, anunciadas en los medios de comunicación que las EMPRESAS estimen pertinentes.

El *total acumulado* de millas se reflejará en la sección “Resumen de Programa de Lealtad” del estado de cuenta mensual de EL CLIENTE correspondiente a cada producto. En caso que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su impugnación dentro del plazo establecido en la ley o en el reglamento correspondiente a cada producto.

EL CLIENTE podrá unir o consolidar las millas que tenga acumuladas en los diferentes productos al momento de efectuar algún canje de millas.

En el caso de las millas acumuladas bajo la Cuenta de Ahorro Millonaria, Banco Ficohsa de Nicaragua, S.A. emitirá una o varias tarjetas de débito las que servirán para que EL CLIENTE (titular único, mancomunado o indistinto) disponga unilateralmente de las millas acumuladas.

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de otorgar millas a los clientes por las compras internacionales que efectuaren con cargo a sus tarjetas de crédito o débito.

4. EXCEPCIONES EN ACUMULACION DE MILLAS: Existen las siguientes excepciones y, por lo tanto, no acumularán millas:

- Los cargos efectuados por la membresía anual de la tarjeta de crédito; por la membresía del Programa de asistencia Vital 24; por la membresía a las Pólizas de Banca Seguro (FRE, LOC, Accidentes Personales, Sepelio, etc.) y por la membresía que pueda establecerse en un futuro con respecto al Programa DISFRUTA+.
- Los cargos generados por intereses corrientes y moratorios, donaciones, y los productos de Banca Seguro.
- Las cuentas de ahorro millonarias que, durante cada mes, exhiban un saldo promedio mensual menor a los US\$ 500.00 dólares estadounidenses o menor a los C\$5,000.00 córdobas o que tengan sobregiro.
- La tarjeta de crédito y débito de LAS EMPRESAS por retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales bancarias.
- Las tarjetas de crédito que tengan un pago vencido o más. A partir de la fecha en que LAS EMPRESAS publiquen el aviso de terminación anticipada del Programa DISFRUTA+.
- No se acumulan millas por transacciones realizadas en casinos, y se podrán excluir de acumulación de millas DISFRUTA+ tipo de negocios o negocios específicos a discreción de LAS EMPRESAS.

5. FACTOR DE CANJE DE LAS MILLAS: En cualquier caso, el factor de canje de las millas acumuladas bajo este Programa será determinado unilateralmente por LAS

EMPRESAS, en el entendido que dicho factor varía según el comercio en el cual EL CLIENTE quiera hacer usos de sus millas, el cual podrá ser revisado en la periodicidad que estimen LAS EMPRESAS.

6. CANJE DE MILLAS ACUMULADAS EN LOS COMERCIOS AFILIADOS: La persona que aparezca como titular principal o adicional de cada uno de la tarjeta de crédito o débito disfruta+, podrá hacer uso de éstas para canjear los bienes o servicios de su interés con millas. El canje de millas, en los comercios afiliados al programa de disfruta+, se efectuará de la forma siguiente:

EL CLIENTE se presenta, con su tarjeta de crédito o débito, a los establecimientos afiliados al Programa disfruta+, a solicitar el bien o servicio de su elección por medio de las millas acumuladas bajo el Programa disfruta+.

El establecimiento verifica su identidad, con su cédula de identidad o de residencia, según el caso, y efectúa el cotejo de su firma; seguidamente, verifica la disponibilidad de millas de EL CLIENTE por medio de consulta electrónica que hará a través de los POS existentes en su establecimiento.

En caso de tener millas disponibles, el establecimiento afiliado le indicará a EL CLIENTE el disponible equivalente en moneda dólar U.S.\$ que el CLIENTE dispone para adquirir el bien o servicio de su interés. Ciertos establecimientos indican un mínimo de millas o su equivalente en dólares que el cliente debe de tener para poder hacer la redención, eso está a discreción del establecimiento.

En caso de efectuarse la transacción, el voucher de canje emitido a EL CLIENTE indicará el equivalente del valor de las millas en moneda dólar U.S.\$ debitadas a éste como consecuencia de la transacción realizada.

LAS EMPRESAS no se responsabilizan por transacciones de canjes de millas efectuadas erróneamente en los comercios afiliados. En tal caso, EL CLIENTE deberá dirigirse al comercio para presentar su reclamo con sus respectivos comprobantes y éste deberá enviar comunicación formal a LAS EMPRESAS con el detalle del ajuste a realizarse.

LAS EMPRESAS publicarán la lista de comercios afiliados donde se puedan realizar canjes directamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de éstas. De igual forma, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer otras modalidades de canje de millas, las cuales, se anunciarán a través de los medios que LAS EMPRESAS estimen pertinentes.

9. CANJE DE MILLAS POR DINERO EN EFECTIVO: Los canjes de millas realizados por dinero en efectivo con la tarjeta de crédito y débito disfruta+, se harán de forma promocional y por tiempo limitado durante el año previamente comunicado por LAS EMPRESAS a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS y se aplicarán únicamente al saldo de su tarjeta de crédito disfruta+, o en su cuenta bancaria correspondiente a su tarjeta de débito. Los clientes podrán canjear parcial o totalmente

sus Millas por dinero en efectivo, el equivalente en efectivo será acreditado al saldo de su tarjeta.

10. CANJE DE BOLETOS: Los canjes de boletos aéreos podrán ser realizados con tarjetas de crédito o débito disfruta+, a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS y se registrarán bajo las condiciones estipuladas oportunamente por cada una de las líneas aéreas afiliadas al Programa. Las millas canjeadas no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de LAS EMPRESAS. Es responsabilidad de EL CLIENTE conocer estas condiciones y los cargos sujetos a cada canje informándose previamente con las respectivas líneas aéreas afiliadas al Programa. LAS EMPRESAS serán ajenas a la relación contractual y pre-contractual existente entre EL CLIENTE y las líneas aéreas.

LAS EMPRESAS no asumen responsabilidad alguna si la(s) reservación(es) se vence(n) en un plazo de 24 horas hábiles o menos de la fecha de emisión de boleto. Por eso se recomienda que el cliente realice su trámite de emisión de boleto al menos 48 horas hábiles antes del vencimiento de su reservación, para evitar inconvenientes.

11. TRASLADO DE MILLAS DISFRUTA+ A OTROS PROGRAMAS DE LEALTAD

TRASLADO A MILLAS LIFEMILES: El tarjetahabiente DISFRUTA+ podrá realizar un traslado de sus Millas DISFRUTA+ al programa de lealtad de AVIANCA denominado LifeMiles por un costo de US\$10 por cada bloque de 1,000 (mil) Millas. El cambio de Millas DISFRUTA+ a LifeMiles únicamente se podrá realizar en bloques de 1,000 (mil).

El cliente DISFRUTA+ Signature podrá trasladar hasta un máximo de 35,000 (treinta y cinco mil) Millas DISFRUTA+ a LifeMiles por mes sin costo, posterior a esta cantidad de millas se aplicara un costo de \$10.00 dólares americanos por cada bloque de 1,000 (mil) millas DISFRUTA+ transferidas al programa de lealtad de AVIANCA denominado LifeMiles.

LAS EMPRESAS serán ajenas a la relación contractual y pre-contractual existente entre EL CLIENTE y el programa de lealtad LifeMiles. El uso de las Millas LifeMiles se rige bajo los términos y condiciones del programa de viajero frecuente LifeMiles de AVIANCA que podrá verificar ingresando a LifeMiles.com

12. PAGO DE MEMBRESIA CON MILLAS: Las millas igualmente podrán ser canjeadas para el pago de la membresía de las tarjetas de débito de la Cuenta de Ahorro Millonario y/o las tarjetas de crédito DISFRUTA+, Ficohsa LifeMiles Real, Ficohsa LifeMiles INFINITE o Ficohsa Cash Back, y podrán realizarse a través de los centros de servicios de LAS EMPRESAS. Los clientes podrán pagar parcial o totalmente la membresía correspondiente con sus Millas y el restante en efectivo si así lo desean.

13. RESTRICCIONES PARA CANJE Y ACUMULACIÓN DE MILLAS: Si EL CLIENTE fuere tarjeta-habiente y se encontrare en mora de treinta días en su tarjeta de crédito

DISFRUTA+, podrá seguir acumulando millas; sin embargo, no podrá efectuar el canje de sus millas mientras subsistiere tal situación.

Si EL CLIENTE fuere cuenta-habiente de una Cuenta de Ahorro Millonaria y no tuviere en el momento del canje un saldo mayor o igual a U\$500.00 (quinientos) dólares (cuando la cuenta sea en dólares estadounidenses) o de C\$10,000.00 (diez mil) córdobas (cuando la cuenta sea en córdobas), no tendrá derecho a utilizar sus millas hasta que incremente su saldo en relación a la cantidad mencionada anteriormente. De igual forma, conforme quedó establecido en el numeral cuatro de este Reglamento, el cuenta-habiente de la Cuenta de Ahorro Millonaria no acumulará millas mientras no cuente con el saldo mínimo requerido en este tipo de cuentas.

14. REVISIÓN DE LAS MILLAS ACUMULADAS: En cualquier momento, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de millas acumulados por EL CLIENTE. La participación de EL CLIENTE en el Programa DISFRUTA+ 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 millas erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

15. MEMBRESÍA: LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revocar la membresía de EL CLIENTE que, a juicio de LAS EMPRESAS, haya cometido fraude o abuso bajo el presente reglamento. Al ser descalificado, EL CLIENTE pierde todos sus derechos de membresía incluyendo todo su millaje acumulado, privilegios y beneficios, estando sujeto a acciones civiles y/o legales por parte de LAS EMPRESAS, según sea el caso. También se procederá a la cancelación inmediata de la cuenta y de la participación futura de EL CLIENTE en el Programa DISFRUTA+. LAS EMPRESAS informarán a EL CLIENTE de las decisiones adoptadas.

De igual forma, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los clientes por la pertenencia al Programa DISFRUTA+, la cual será informada previamente a través de los medios que LAS EMPRESAS estimen más efectivos. EL CLIENTE que no acepte el cargo no podrá seguir participando en el Programa, sin perjuicio de poder canjear las millas previamente acumuladas. En tal supuesto, las millas acumuladas no se extinguirán pero deberán ser canjeadas dentro del plazo establecido en el numeral diecisiete de este reglamento.

16. PÉRDIDA DE LAS MILLAS ACUMULADAS: Las Millas Acumuladas podrán perderse; a) por cancelación de la membresía de EL CLIENTE (conforme se expuso precedentemente); b) por mora de más de sesenta días en la tarjeta de crédito; c) por inactividad de la tarjeta de crédito y/o débito por más de seis meses desde la última transacción generada por una compra; d) por mantener fondos en las cuentas de ahorro millonaria por debajo del saldo mínimo, presente o futuro, establecido por Banco Ficohsa Nicaragua, S.A. (actualmente, es de C\$10,000.00 (diez mil), U\$500.00 (quinientos) y EUR500.00 (quinientos)) y dicha situación se haya prolongado durante los últimos 6 meses; d) por terminación del Programa DISFRUTA+;

17. AUTO REDENCION DE MILLAS DISFRUTA+: El banco a su discreción, podrá acreditar en efectivo, las millas acumuladas sin redención. El efectivo será aplicado al saldo de la tarjeta de crédito disfruta+ viajes. En caso que el cliente no estuviere de acuerdo con la acreditación de las millas en efectivo, el cliente podrá solicitar a LAS EMPRESAS que se revierta dicha operación y que le acrediten las millas que tenían acumuladas. El efectivo será aplicado al saldo de la tarjeta de crédito disfruta+ o en la cuenta bancaria correspondiente a la tarjeta de débito.

18. VIGENCIA DE LAS MILLAS ACUMULADAS: Las millas DISFRUTA+ no vencerán, siempre y cuando se mantenga vigente el presente Programa y EL CLIENTE cumpla con las condiciones de participación establecidos en este reglamento. En caso que la membresía de EL CLIENTE sea patrocinada por una organización diferente a LAS EMPRESAS, la vigencia de sus millas estará sujeta a la negociación realizada entre la organización y LAS EMPRESAS.

19. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DISFRUTA+: El Reglamento del Programa DISFRUTA+ tendrá una duración anual, renovable automáticamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de darlo por terminado, en cualquier momento, informando previamente de ello a sus clientes por los medios pertinentes con treinta días de anticipación. A partir del aviso referido, los clientes no podrán seguir acumulando millas y deberán efectuar el canje de las mismas dentro de un plazo de treinta días calendario, contados a partir del aviso dado por LAS EMPRESAS. Transcurrido dicho plazo, sin que EL CLIENTE se presentare al canje de sus millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS podrán en cualquier momento, modificar el presente Reglamento, para lo cual deberá dar aviso a los clientes a través de la pagina web del banco con treinta días de anticipación indicando a partir de cuando entrará en vigor las modificaciones efectuadas al presente documento.

20. PROMOCIONES ESPECIALES: Las Promociones Especiales que LAS EMPRESAS realicen bajo el Programa de Lealtad DISFRUTA+, 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 DISFRUTA+.

Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa de Lealtad DISFRUTA+ podrá ser consultado en la página web de LAS EMPRESAS y quedará a disposición de los clientes en las sucursales de las mismas. Como consecuencia de las promociones especiales, LAS EMPRESAS quedan facultadas para adjudicar, en forma especial, millas DISFRUTA+ a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente.

21. ACEPTACION: El canje de las millas o la falta de impugnación del primer estado de cuenta será tenidos como aceptación de los términos y condiciones de este Reglamento