



# Reglamento

## X MultiPuntos™

Actualizado el 05 de marzo 2025

- 1. Objetivo del Programa:** Tarjetas Cuscatlán, Sociedad Anónima., denominado en adelante “LA EMPRESA” o “TARJETAS CUSCATLAN” como un valor agregado a sus productos, ha creado un programa de premios denominado Programa de Lealtad MultiPuntos©, en adelante “El Programa”, el cual consiste en un beneficio que se le otorga a los clientes o tarjetahabientes titulares de una tarjeta de crédito MultiPuntos© denominados individualmente como “ EL BENEFICIARIO” o colectivamente como “LOS BENEFICIARIOS”, con el fin de que éstos acumulen “MultiPuntos©” a través del uso de sus tarjetas afiliadas al Programa, las cuales puede canjear para adquirir bienes o servicios (“premios”) de su preferencia disponibles en los establecimientos de los comercios afiliados al Programa, canje por millas en programas aliados (LifeMiles) y por aliar, o puedan efectuar ciertos tipos de pagos que LA EMPRESA establezca previamente bajo El Programa.
- 2. Vigencia:** La vigencia del presente Programa es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas comerciales de LA EMPRESA. El presente Reglamento estará vigente, mientras no se emita uno nuevo que lo sustituya y derogue, o hasta que LA EMPRESA abandone el programa.
- 3. Aceptación de las condiciones:** EL BENEFICIARIO, con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, estará aceptando las condiciones generales establecidas en este Reglamento y/o cualquier publicación comercial de LA EMPRESARESPECTO al Programa de Lealtad MultiPuntos©.
- 4. Modificación del Reglamento:** LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, el Reglamento, términos, condiciones, privilegios, beneficios, u otros premios especiales de El Programa, notificando previamente a LOS BENEFICIARIOS de El Programa, por medio de una publicación en la página oficial de La Empresa.
- 5. Cancelación del Programa:** En caso de que LA EMPRESA estime conveniente dar por terminado El Programa o realizar modificaciones al mismo con relación a la forma de acumulación de los puntos, la acumulación de estos podrá efectuarse hasta treinta días calendario posteriores a la fecha de vencimiento del Programa de Lealtad, que será definida y comunicada previamente a LOS BENEFICIARIOS. El canje de los MultiPuntos© podrá ser efectuado hasta 45 días naturales posteriores a la fecha de vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin que EL BENEFICIARIO realice el canje de sus MultiPuntos©, su derecho quedará automáticamente extinguido y no habrá ningún reclamo en contra de LA EMPRESA.

- 6. Participantes en el programa:** El Programa de Lealtad MultiPuntos© es válido únicamente para LOS BENEFICIARIOS que LA EMPRESA designe, quien a su discreción se reserva el derecho de admisión de clientes a El Programa, de conformidad con el presente Reglamento y/o a Políticas de LA EMPRESA.
- 7. Canje de MultiPuntos©:** Es indispensable que EL BENEFICIARIO firme un comprobante (voucher o certificado) cada vez que efectúe un canje de MultiPuntos© en cualquiera de los establecimientos de los comercios afiliados al Programa de Lealtad MultiPuntos©; si EL BENEFICIARIO se negara a la firma de dicho comprobante, el artículo o servicio solicitado no le será entregado. LA EMPRESA y los comercios afiliados a El Programa se reservan el derecho de reemplazar los premios por otros de similar valor o características, si por causas ajenas a LA EMPRESA o a los comercios afiliados resulta imposible entregar el premio publicado. En estos casos, LOS BENEFICIARIOS tendrán la opción de modificar su canje por otro artículo o servicio si así lo desea. LA EMPRESA no se responsabiliza por el mantenimiento del inventario de cada proveedor o comercio afiliado ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje. En caso de que EL BENEFICIARIO solicite el canje de un producto fuera del inventario o el mismo esté discontinuado, éste tendrá derecho a elegir otro producto equivalente. Con el canje de un premio, LA EMPRESA previa autorización de EL BENEFICIARIO, podrán difundir, si así lo creen conveniente, el nombre y/o fotografías de EL BENEFICIARIO, en la publicidad que realicen sobre el Programa de Lealtad MultiPuntos©, renunciando EL BENEFICIARIO, al cobro de derechos de imagen. El canje de premios con comercios afiliados a El Programa está sujeto a la permanencia de tales comercios como participantes dentro de El Programa. LA EMPRESA no se hace responsable por premios canjeados y no utilizados durante dicho período de permanencia.
- 8. El requisito para realizar el canje de MultiPuntos©** es encontrarse como cliente ACTIVO y AL DIA de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta que dio lugar a su afiliación en el Programa de Lealtad MultiPuntos© y de todo tipo de obligación con LA EMPRESA, tampoco podrá efectuarse el canje si la cuenta de la tarjeta de crédito está sobregirada. Una vez solicitado un artículo o servicio determinado, no será permitido el cambio por otro artículo o servicio, a menos que los mismos estén discontinuados o para el caso de los artículos estos no se encuentren en el inventario del proveedor al momento del canje. Si EL BENEFICIARIO se encuentra en mora no podrá canjear ni acumular MultiPuntos© hasta normalizar su situación. El BENEFICIARIO tampoco tendrá acceso a sus MultiPuntos© para canje, en aquellos productos bancarios que no cumplan con las condiciones de canje publicadas: cuenta activa con saldo sobre el mínimo requerido.
- 9.** Los premios podrán ser canjeados por el titular de la cuenta o por el legítimo portador de una tarjeta adicional, previa presentación de su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos©, en los comercios afiliados al Programa MultiPuntos©. El titular de la cuenta o el legítimo portador de una tarjeta adicional deberá presentar un documento que permita su identificación sin lugar a duda como: El Documento Personal de Identificación -DPI- o Pasaporte con el cual acredite de forma legal su identidad. Los MultiPuntos© se encuentran unificadas en el sistema por lo que se debitarán en el orden en las que fueron acumuladas, sumando los MultiPuntos© disponibles de todas las cuentas asociadas al programa MultiPuntos© al momento de canje.

10. Los MultiPuntos© se podrán unificar y/o trasladar entre Tarjetas de Crédito afiliadas al Programa de Lealtad MultiPuntos© que se encuentren activas y que no estén en mora o sobregiradas para el caso de tarjetas de crédito. La unificación y/o traslado podrá realizarse sin importar el parentesco entre los tarjetahabientes o BENEFICIARIOS.
11. LA EMPRESA podrá publicar la lista descriptiva de los premios, así como el número de MultiPuntos© requeridos para obtenerlos, de la misma manera publicará la lista de comercios afiliados en donde se puede realizar el canje de MultiPuntos© directamente. LA EMPRESA se reserva el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de las publicaciones y de modificar medio o frecuencia sin previo aviso. También se reserva el derecho de modificar las condiciones de obtención de todos los premios, así como el número de MultiPuntos© requerido o de anular premios en forma previa y justificada por razones de oportunidad.
12. **Transferencia de MultiPuntos© a LifeMiles de AVIANCA:** El tarjetahabiente podrá transferir sus MultiPuntos© a millas LifeMiles de AVIANCA bajo las siguientes condiciones: Los traslados deben hacerse en bloques de 1,000 MultiPuntos©. Traslado mínimo 1,000 MultiPuntos©. Por cada bloque de 1,000 MultiPuntos© se aplicará una comisión de Q50.00 más IVA. El tarjetahabiente con categoría Infinite podrá transferir sus MultiPuntos© a millas LifeMiles de AVIANCA bajo las siguientes condiciones: hasta 10,000 MultiPuntos© mensuales sin costo, después de 10,000 MultiPuntos© se aplicará comisión de Q50.00 más IVA por cada bloque de 1,000 MultiPuntos©. Dicha comisión se iniciará a cobrar a partir del 15 de febrero del 2025.
13. **Revisión de los MultiPuntos© Acumulados:** LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los saldos de MultiPuntos© acumulados por LOS BENEFICIARIOS. La acumulación o canje de MultiPuntos© puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LA EMPRESA se reserva el derecho de extraer MultiPuntos© de las cuentas de LOS BENEFICIARIOS que erróneamente hayan sido acreditados, así como adjudicar MultiPuntos© suplementarios con motivo de campañas de promoción puntuales, que oportunamente sean anunciadas a LOS BENEFICIARIOS por compensación o buena voluntad. Para efectos de tales bonos de MultiPuntos©, LA EMPRESA se reserva el derecho de adjudicarlas a una porción o segmento de LOS BENEFICIARIOS de El Programa, de acuerdo con los parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente; sin que esto se convierta en una obligación para todos los afiliados al programa.
14. **Membresía:** LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar la membresía o la participación en El Programa, a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de LA EMPRESA haya realizado fraude, abuso o violación alguna de los créditos de MultiPuntos©, beneficios, uso de premios o cualquier otro Reglamento del programa. Al ser cancelada la membresía de un BENEFICIARIO, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo todos los MultiPuntos© acumulados, privilegios y beneficios. Asimismo, se procederá a la cancelación inmediata de los productos bancarios y de la participación en el futuro de EL BENEFICIARIO en el programa MultiPuntos©. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de LA EMPRESA de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado. De igual manera, LA EMPRESA se reserva el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a LOS BENEFICIARIOS por la permanencia en el Programa MultiPuntos©. En caso de que EL BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o termine de cualquier forma su relación con LA EMPRESA, perderá en forma automática su membresía, y el derecho sobre sus MultiPuntos© acumulados, después de efectuada la cancelación de dichas cuentas.

**15. Vigencia de los MultiPuntos® Acumulados:** Los MultiPuntos® quedarán sin vigencia luego de 2 años desde su acumulación y por lo tanto se eliminarán del saldo del cliente o BENEFICIARIO. Asimismo, cuando éste cancele su cuenta en forma definitiva, cayere en mora de 90 días o más, no realice transacciones de compras en establecimientos y/o retiros de efectivo con su tarjeta de crédito durante un período igual o mayor a seis meses contados desde la última compra y/o retiro de efectivo realizado, en cuyo caso sus MultiPuntos® vencerán anticipadamente al cumplirse cualquiera de estas condiciones y le serán eliminadas definitivamente. Cuando el cliente o BENEFICIARIO cayere en mora de 60 días con su tarjeta de crédito, automáticamente vencerá el 50% de sus MultiPuntos® y por lo tanto le serán eliminados definitivamente de su saldo. En caso de que el cliente o BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito por cambio de producto, éste podrá canjear sus MultiPuntos® o trasladarlos a otro producto afiliado al Programa de Lealtad MultiPuntos®, dentro de un plazo máximo de 1 mes contado a partir de la cancelación. Una vez vencido dicho plazo los MultiPuntos® vencerán y serán eliminados del saldo del cliente o BENEFICIARIO. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara por voluntad del Cliente o BENEFICIARIO éste deberá canjear sus MultiPuntos® previo a la cancelación de la cuenta, luego de cancelada la cuenta no se aceptarán canjes de MultiPuntos®. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara en virtud de cambios en las políticas de crédito del Tarjetas Cuscatlán el cliente no tendrá la posibilidad de canjear los MultiPuntos® dentro del plazo anteriormente estipulado, una vez la cuenta se encuentre cancelada.

**16. Acumulación de MultiPuntos®:** A partir de la fecha de inscripción, EL BENEFICIARIO que cuenta con una Tarjeta de Crédito acumulará MultiPuntos® de la siguiente manera:

- a. Tarjeta MultiPuntos® Clásica:** Un (1) MultiPuntos® por cada dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos® a nivel nacional o internacional.
- b. Tarjeta MultiPuntos® Oro:** Un (1) MultiPuntos® por cada dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos® en supermercados o gasolineras, en Guatemala o en el extranjero. Dos (2) MultiPuntos® por cada Dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en el resto de establecimientos en Guatemala o en el extranjero.
- c. Tarjeta MultiPuntos® Platinum:** Un (1) MultiPuntos® por cada dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos® en supermercados o gasolineras, en Guatemala o en el extranjero. Tres (3) MultiPuntos® por cada Dólar de los Estados Unidos de América, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en establecimientos en el extranjero. Dos (2) MultiPuntos® por cada Dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en el resto de establecimientos a nivel nacional.

- d. **Tarjeta MultiPuntos® Infinite:** Cinco (5) MultiPuntos® por cada dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en Aerolíneas, Renta de Autos y Hoteles. Tres (3) MultiPuntos® por cada Dólar de los Estados Unidos de América, por compras que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en establecimientos en el extranjero. Dos (2) MultiPuntos® por cada Dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por compras que realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®, en el resto de establecimientos en a nivel nacional.
- e. **Pagos Automáticos:** Un (1) MultiPuntos® por cada dólar de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local, por Pagos Automáticos de Servicios que, realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa de Lealtad MultiPuntos®. La EMPRESA se reserva el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de MultiPuntos® por transacción.

**17. Excepciones:** Quedan exceptuados del Programa de Lealtad MultiPuntos® y, por lo tanto, no acumularán MultiPuntos®: a. Todo cargo que no sea considerado compra, como, por ejemplo: Aportes a Inversiones, Seguros de Cobertura, Cuotas de Extrafinanciamiento, Compras por medio del Programa de Cuotas sin Intereses (CUSCA Cuotas), Cargos Bonificables, Seguro de Fraude, Robo y Extravío (FRE), Pagos Automáticos a programas de donaciones o cualquier otro programa crediticio, excepto en el caso de promociones puntuales. b. Las transacciones por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos, Agencias, Centros de Servicio o por pago de colectores, realizadas en estos puntos. Las tarjetas empresariales, excepto en el caso de promociones puntuales o admisiones de tarjetahabientes seleccionados. d. Las tarjetas de crédito en Mora o Sobregiradas. e. Las tarjetas de crédito o cuentas canceladas. f. Los consumos efectuados en casinos o entidades que realicen actividades similares en forma conexas. g. Los pagos realizados en concepto de Impuestos a favor de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. h. Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LA EMPRESA, tales como, pero sin limitarse a estas: cargos por membresía, renovación, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.

**18. Acumulación Máxima de MultiPuntos®:** La cantidad máxima de MultiPuntos® que EL BENEFICIARIO puede acumular por compras o consumos que realice con su tarjeta de crédito afiliada al Programa MultiPuntos®, será acorde con el producto que éste posea, así: Tarjetas de Crédito MultiPuntos® Clásica de 5,000 MultiPuntos® mensuales. Tarjetas de Crédito MultiPuntos® Oro de 5,000 MultiPuntos® mensuales. Tarjetas de Crédito MultiPuntos® Platinum de 7,500 MultiPuntos® mensuales. Tarjetas de Crédito MultiPuntos® Infinite es de 15,000 MultiPuntos® mensuales. Pagos automáticos es de 500 MultiPuntos® mensuales. LA EMPRESA se reserva el derecho de disminuir o aumentar el límite de acumulación de MultiPuntos® con base en la mecánica de promociones vigentes. El límite de acumulación de MultiPuntos® anteriormente detallado le es aplicable en conjunto a la tarjeta titular y a sus adicionales.

- 19. Pago a la cuenta de Tarjeta de Crédito con MultiPuntos© acumulados:** El BENEFICIARIO podrá redimir sus MultiPuntos© para ser acreditados como pago al saldo de la tarjeta. El factor de conversión será de: 1 MultiPuntos© = 0.05 centavos de Quetzales. Redención Mínima 1,500 MultiPuntos©. Cuando se aplique un pago utilizando MultiPuntos© se hará la retención de los impuestos que la Superintendencia de Administración Tributaria determine, pero sin limitarse a, Impuesto sobre la Renta -ISR-, timbres fiscales, o cualquier otro que sea aplicable. El pago se aplica directamente a la cuenta con la que se realiza el canje de MultiPuntos© tres días hábiles después de realizado el canje, por lo que se sugiere realizarlo con al menos tres días hábiles de antelación a la fecha de corte de la tarjeta de crédito. No se permite la acreditación del pago en otro número de tarjeta de crédito que no sea el que está realizando el canje. Aplica únicamente para tarjetas de crédito emitidas en Guatemala. No aplica para pagos de cuentas en mora o con sobregiro.
- 20. Información al BENEFICIARIO:** MultiPuntos© es un Programa personalizado. La correspondencia y material publicitario, relacionados con el Programa y programas externos, se enviarán a la dirección que se haya indicado para el envío del estado de cuenta de tarjetas de crédito. El BENEFICIARIO será el responsable de notificar a LA EMPRESA sobre cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales, dicha notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos, disponible en las oficinas de LA EMPRESA. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma de El BENEFICIARIO como miembro titular del Programa MultiPuntos©.
- 21.** Para realizar el canje del producto seleccionado, EL BENEFICIARIO debe solicitarlo al agente de servicio al cliente de la sucursal de LA EMPRESA en la cual se presente personalmente EL BENEFICIARIO, debiendo presentar su Tarjeta de Crédito que participa en el Programa de Lealtad de MultiPuntos© y un documento de identificación.
- 22.** En caso de que EL BENEFICIARIO no tenga los MultiPuntos© necesarios para realizar el canje, tendrá la opción de realizar un canje parcial que consiste en canjear MultiPuntos© más un cargo adicional a la tarjeta.
- 23.** No se permite el canje de los productos con MultiPuntos© más efectivo.
- 24.** No se aceptan reversiones de MultiPuntos©.