

Reglamento UNO CUSCATLAN

Actualizado el 12 de marzo 2026



Por medio del presente reglamento se regulan las condiciones entre TARJETAS CUSCATLAN, SOCIEDAD ANÓNIMA denominada en lo sucesivo como “LA EMPRESA” y los tarjetahabientes denominados “EL BENEFICIARIO”, en lo referente al doble programa de lealtad CASH BACK y MultiPuntos©.

1. Objeto del Programa: El doble programa de Lealtad CASH BACK y MultiPuntos. Consiste en un beneficio doble que se le otorga a los clientes o tarjetahabientes titulares de una Tarjeta de Crédito UNO Clásica CUSCATLAN.

a) El producto CASH BACK otorga acumulación de efectivo en lo sucesivo “CASH BACK” con tarjetas de crédito por pagos en las Estaciones de Servicio UNO y Tiendas de Conveniencia “Pronto” dentro de la República de Guatemala.

b) El producto MultiPuntos© otorga la acumulación de éstos, a través del uso de la tarjeta de crédito afiliada al programa, los cuales puede canjear para adquirir bienes o servicios de su preferencia disponibles en los establecimientos de los comercios afiliados a POS NeoNet, canje por millas en programas aliados (LifeMiles) y por aliar.

2. Participantes del programa: Las empresas Programas de Lealtad y/o empresas con quienes se han establecido a la fecha Alianzas Comerciales y que participan de El Programa “CASH BACK” son: Estaciones de Servicio UNO y Tiendas de Conveniencia “Pronto”; y participantes del programa MultiPuntos© son: todos los comercios donde se acepte tarjeta de crédito. LA EMPRESA se reserva el derecho de admisión de clientes a El Programa, de conformidad con el presente Reglamento y/o a Políticas de LA EMPRESA.

3. Sistema de Acumulación y Membresía: Las compras efectuadas con una Tarjeta de Crédito UNO CLÁSICA CUSCATLAN otorgarán a su titular el derecho lo siguiente:

3.1 Cash back: SIETE POR CIENTO (7%) en Estaciones de Servicio UNO y Tiendas de Conveniencia “Pronto” dentro de la República de Guatemala.

3.2 MultiPuntos©: 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 en el resto de los establecimientos en Guatemala y/o en el extranjero.

Estas devoluciones se acumularán de forma diaria y estarán disponibles para redención hasta que se complete el ciclo de facturación mensual. El monto máximo de acumulación de CASH BACK para Tarjetas de Crédito TC UNO CLÁSICA CUSCATLAN:

Monto máximo de por mes calendario	
Cash back	X MultiPuntos™
Q100.00	2,500

3.3 Membresía: Sin costo. La tarjeta UNO Clásica es la única tarjeta con doble programa de beneficio, incluyendo la membresía sin costo.

4. Excepciones: Quedan exceptuados del programa de lealtad de 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, 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. c) Las tarjetas de crédito en Mora o Sobregiradas. d) Las tarjetas de crédito o cuentas canceladas. e) Los consumos efectuados en casinos o entidades que realicen actividades similares en forma conexas. f) Los pagos realizados en concepto de impuestos a favor de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. g) 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.

5. Estado de Cuenta: El monto de devolución que la Tarjeta de Crédito CASH BACK UNO CLÁSICA CUSCATLAN vaya acumulando se reflejará mensualmente en el estado de cuenta correspondiente, en la sección "Programa CASH BACK". De igual forma, el estado de cuenta reflejará el total de CASH BACK redimido en el mes. En caso de que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su reclamo dentro de un plazo no mayor a noventa (90) días después de la fecha de corte establecida en dicho estado de cuenta.

6. Redención:

6.1 Cash back, para efectos de entrega del CASH BACK acumulado, EL CLIENTE titular de la tarjeta de crédito, podrá optar por solicitar la entrega del CASH BACK se apliquen a cualquier saldo deudor de su Tarjeta de Crédito UNO CLÁSICA CUSCATLAN. EL CLIENTE, deberá llamar a nuestro Call Center (2279-9000) o acercarse a nuestros Centros de Servicio, y detallar su tarjeta de crédito y un documento de identificación, luego solicitar la aplicación al saldo deudor de su Tarjeta de Crédito.

6.2 MultiPuntos[®] deberá efectuarse en comercios participantes situados dentro de la República de Guatemala. Tal beneficio, se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o sus adicionales e indistintamente del tipo de moneda en que se realizaron las mismas. Asimismo, los MultiPuntos[®] pueden ser redimidos por millas de los programas afiliados, realizando la solicitud a través de los canales oficiales de servicio de la EMPRESA.

Concepto	Valor
Cash back	
1 cash back = Q1.00	1 MultiPuntos = Q0.052

El monto redimido al saldo de la Tarjeta de Crédito TC UNO CLASICA CUSCATLAN se interpretará como efectivo, por lo tanto, el pago está sujeto al Impuesto Sobre la Renta y Timbres Fiscales, los cuales serán cargados a la tarjeta en el próximo estado de cuenta del mes que se realice el canje.

7. Modificación del Reglamento: LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, el Reglamento, términos, condiciones, privilegios, beneficios u otros premios especiales de El Programa, notificando previamente a LOS BENEFICIARIOS de El Programa a través de un periódico de circulación nacional, comunicándolo al último domicilio registrado de sus respectivos tarjeta habientes o bien, notificándolo a través de los distintos canales de comunicación entendiéndose correo electrónico, página web y estados de cuenta.

8. Revisión de CASH BACK y MultiPuntos[®] acumulado: LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los saldos de Cash Back y/o MultiPuntos[®] acumulados por EL CLIENTE en caso de observarse cualquier discrepancia o anomalía en dichos saldos.

En ese sentido, la participación de EL CLIENTE en El Programa podrá ser suspendida por LA EMPRESA hasta que éstas hayan sido resueltas satisfactoriamente. LA EMPRESA se reserva el derecho de descontar las devoluciones erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

9. Pérdida del CASH BACK y MultiPuntos® acumulados: El monto o saldo de Cash Back acumulado tendrá una vigencia de dos años a partir de su acumulación. Asimismo, perderán vigencia si el cliente no está activo, no realice compras y/o retiros de efectivo con su Tarjeta de Crédito UNO CLASICA CUSCATLAN, durante un período de seis meses, contados desde el último consumo y/o retiro de efectivo realizado, o cuando cayere en mora de 60 días o más, o cancele su tarjeta de crédito, en cuyo caso automáticamente perderá la totalidad de su CASH BACK y MultiPuntos® acumulados a esa fecha, sin derecho a devolución o que se aplique a cualquier saldo deudor existente. Los CASH BACK y MultiPuntos® acumulados, pueden tener una reducción del 100% si cayere en mora 60 días o más, 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 su CASH BACK y MultiPuntos® acumulados dentro de un plazo máximo de 1 mes contado a partir de la fecha de su cancelación. Una vez vencido el plazo el CASH BACK y MultiPuntos® acumulados vencerán y serán eliminados del saldo del cliente o BENEFICIARIO. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara por voluntad de EL CLIENTE o BENEFICIARIO éste deberá canjear su Cash Back y MultiPuntos® previo a la cancelación de la cuenta, luego de cancelada la cuenta no se aceptarán canjes. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara en virtud de cambios en las políticas de crédito de LA EMPRESA, EL CLIENTE no tendrá la posibilidad de canjear el CASH BACK y MultiPuntos® una vez la tarjeta se encuentre cancelada.

10. Periodicidad y forma de entrega de las Devoluciones: En cualquier momento EL CLIENTE podrá reclamar la devolución o CASH BACK acumulado, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con la Tarjeta de Crédito UNO CLÁSICA y tuviere un mínimo acumulado disponible de Diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.00) o su equivalente en moneda nacional.

De ser procedente la solicitud de devolución, ésta se efectuará –en moneda Quetzal de Guatemala- acreditando al titular de la Tarjeta de Crédito CASH BACK CUSCATLAN, el monto correspondiente de su CASH BACK acumulado. Una vez acreditado dicho monto, el tarjetahabiente titular podrá disponer libremente del mismo.

11. Otras formas de devolución: LA EMPRESA, previa comunicación escrita a los tarjetahabientes titulares de la Tarjeta de Crédito UNO CLASICA CUSCATLAN y con una anticipación de cuarenta y cinco días naturales, podrán modificar la forma de entrega del CASH BACK acumulado, mediante cualquier modalidad que estimen conveniente, en tal supuesto, EL CLIENTE podrá disponer del monto acumulado de CASH BACK en los términos convenidos originalmente antes de la puesta en vigencia de las modificaciones, y dispondrán de un plazo para hacer uso del CASH BACK acumulado, caso contrario, el monto acumulado de CASH BACK se registrará por los nuevos términos y condiciones comunicados a EL CLIENTE.

12. Disposiciones Especiales: El Doble Programa de Lealtad CASH BACK y MultiPuntos®, se rige bajo las siguientes disposiciones especiales:

a) Promociones Especiales: a manera de incentivos adicionales, LA EMPRESA podrá 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 LA EMPRESA realice bajo el Doble programa de Lealtad, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza, cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales en que se rija cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el presente Reglamento General del Doble Programa de Lealtad. Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa podrá ser consultado en la página web de LA EMPRESA y/o quedará a disposición de los clientes en las agencias de esta.

13. Modificación del Reglamento: En cualquier momento, LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento.

Para tales efectos, LA EMPRESA podrá publicar las enmiendas o modificaciones pertinentes, notificándolo a través de los estados de cuenta o página web de LA EMPRESA.

En cualquier caso, LA EMPRESA informará 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 de lo acumulado bajo las condiciones originales del Reglamento. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas por EL CLIENTE las enmiendas o modificaciones al Reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del Reglamento será aplicable a lo correspondiente de lo acumulado.

- 14. Vigencia del Programa:** El Doble Programa de Lealtad CASH BACK y MultiPuntos© tendrá una vigencia indeterminada. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA se reserva el derecho de suspenderlo o terminarlo en cualquier momento, dando la noticia o comunicación de ello con cuarenta y cinco días de anticipación por medio de notificaciones en los estados de cuenta mensuales de la tarjeta de crédito TC UNO CLASICA CUSCATLAN, o mediante avisos en agencias o por cualquier otro medio idóneo que LA EMPRESA crea conveniente.

La terminación del Programa 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 Diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.00) o su equivalente en moneda nacional. En el supuesto anterior, el tarjetahabiente deberá efectuar la solicitud de devolución dentro de un plazo de sesenta (60) días naturales contados a partir de la terminación del Programa.

- Aceptación:** La solicitud de redención de CASH BACK y MultiPuntos©, o la falta de impugnación del estado de cuenta en el
- 15.** plazo indicado en el numeral 6, será tenida como aceptación de los términos y condiciones del presente Reglamento.