

## REGLAMENTO DEL PROGRAMA ESTRELLAS DE BANCO GENERAL, S.A.

### **PRIMERA:** Definiciones.

- a) **EL BANCO:** significa BANCO GENERAL, S.A., sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, debidamente inscrita en la Ficha 16183, Rollo 134, Imagen 83, de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, establecido en su Casa Matriz o en cualquiera de sus Sucursales dentro o fuera de la República de Panamá.
- b) **EL CLIENTE:** significa la persona o personas naturales a cuyo nombre se ha(n) expedido la(s) tarjeta(s) de crédito VISA ESTRELLAS, que su afiliación al programa ESTRELLAS ha sido aprobada por EL BANCO y que, por lo tanto, se han adherido a los términos y condiciones del presente reglamento.
- c) **ESTRELLAS:** Se entiende por "Estrellas" el beneficio que obtiene EL CLIENTE por el uso que le dé a la tarjeta de crédito o a los otros productos de crédito o depósitos que mantenga con EL BANCO, afiliados al Programa Estrellas, conforme a los términos y condiciones establecidos en este reglamento. Dichas Estrellas acumuladas por EL CLIENTE podrán ser canjeadas por los premios que de tiempo en tiempo ofrezca EL BANCO, sujeto a los términos y condiciones que establezca este reglamento. El Programa Estrellas no contempla bonificación de Estrellas por adelantos en efectivo, transacciones quasi cash, cargos anuales, comisiones por sobregiro, cargos por financiamiento e intereses, cargos por seguros y cargos por servicios varios que EL BANCO le brinde a EL CLIENTE.
- d) **FORMULARIO DE REDENCIÓN:** Es el documento que firma EL CLIENTE al momento de solicitar la redención de las Estrellas o beneficios acumulados por éste, con el cual EL CLIENTE podrá reclamar su premio en los comercios y empresas que indique EL BANCO, sujeto a los términos y condiciones que establezca el presente reglamento.
- e) **RESUMEN DE ESTRELLAS:** Son los informes que elaborará EL BANCO de tiempo en tiempo, en los que se detallarán las Estrellas acumuladas, disponibles, redimidas, expiradas, canceladas o ajustadas, dentro del Programa Estrellas.

**SEGUNDA:** Programa Estrellas. EL BANCO ha convenido en brindar a EL CLIENTE el programa denominado Estrellas, en virtud del cual EL CLIENTE tendrá derecho a acumular Estrellas, las cuales podrán ser canjeadas por los premios que de tiempo en tiempo ofrezca EL BANCO, sujeto a los términos y condiciones que establezca este reglamento. Al momento de afiliarse, EL BANCO le asignará un número de afiliación bajo el cual se acreditarán las Estrellas acumuladas.

**TERCERA.** Afiliación al programa. La afiliación al Programa Estrellas está restringida a personas naturales, ya sean panameños o extranjeros, que utilicen los servicios financieros de EL BANCO, que califiquen como clientes locales o extranjeros. Los requisitos esenciales para afiliarse al Programa Estrella son que EL CLIENTE contrate y mantenga vigente con EL BANCO una tarjeta de crédito VISA, se adhiera a los términos y condiciones contenidos en el presente reglamento, complete una solicitud para tarjeta VISA ESTRELLA y ésta haya sido aprobada por EL BANCO. Hasta tanto no se cumplan con estos requisitos EL CLIENTE no se considerará afiliado al programa y no tendrá derecho a acumular Estrellas. Queda entendido y convenido entre las partes que EL BANCO no otorgará Estrellas retroactivamente por cargos realizados antes de haberse afiliado al Programa Estrellas, y que los beneficios del Programa Estrella aplican para una sola tarjeta en la cual EL CLIENTE sea titular. EL CLIENTE declara haber leído todos y cada uno de los términos y

condiciones del presente reglamento, declara que los acepta y que se adhiere a dichos términos y condiciones del Programa Estrellas.

**CUARTA:** Afiliación de otros productos bancarios. EL CLIENTE que mantenga otros productos de crédito y depósito con EL BANCO podrá, según el exclusivo criterio de EL BANCO y dependiendo de las promociones que en determinado momento establezca EL BANCO, afiliarlos al Programa Estrellas, con el fin de obtener bonificaciones de entrada o Estrellas mensuales. Para afiliar dichos productos a Programa Estrellas, es requisito indispensable que EL CLIENTE haya activado previamente la tarjeta de crédito VISA ESTRELLAS, y que dicha tarjeta de crédito esté vigente, y EL CLIENTE debe haber sido aprobado por EL BANCO.

**QUINTA:** Formas de acumular Estrellas. En el caso de la tarjeta de crédito VISA ESTRELLAS, EL CLIENTE obtendrá como bonificación una (1) Estrella por cada dólar (US\$1.00) o su equivalente en Balboas, que EL CLIENTE consuma en su tarjeta de crédito VISA ESTRELLAS, en concepto de compras de bienes o servicios en los comercios afiliados. El Programa Estrellas no contempla bonificación de Estrellas por adelantos en efectivo, transacciones quasi cash, cargos anuales, comisiones por sobregiro, cargos por financiamiento e intereses, cargos por seguros, transacciones fraudulentas hechas con la tarjeta y cargos de servicios varios que EL BANCO le brinde a EL CLIENTE.

Para los productos de depósito y crédito afiliados, el programa Estrellas establecerá un límite de acumulación anual por producto que puede ser modificado a discreción del banco, esto no contempla bonificación de Estrellas por comisiones de cierre, gastos y honorarios legales, gastos notariales, derechos de registro, timbres fiscales, cargos por intereses moratorios, cargos por seguros y cualesquiera otros cargos por servicios varios.

Si EL CLIENTE presenta mora en su tarjeta de crédito, es decir retraso de sus pagos de más de 60 días, automáticamente dejará de acumular Estrellas en el programa, es decir que no acumulará Estrellas por pago de intereses hipotecarios, transacciones en BEL o afiliación de nuevos productos al programa. De igual manera si EL CLIENTE esta en mora en alguno de los productos afiliados al programa dejará de acumular las Estrellas correspondientes a dicho producto, sin embargo no se detiene la acumulación de Estrellas por compras con la tarjeta de crédito. . EL CLIENTE recibirá nuevamente el beneficio de acumulación de Estrellas al ponerse al día en el (los) producto (s) en el cual (es) se encuentre moroso y esto no será retroactivo.

De igual manera los productos que estén afiliados al Programa Estrellas y que reflejen algún tipo de atraso en sus pagos estarán sujetos, a opción de EL BANCO, a una cancelación o vencimiento anticipado de las Estrellas acumuladas a razón de cincuenta por ciento (50%) de las mismas cuando el saldo moroso alcance sesenta (60) días de atraso y de cien por ciento (100%) cuando el saldo moroso alcance noventa (90) días de atraso.

**SEXTA.** Redención de Estrellas. Las Estrellas que EL CLIENTE tenga acumuladas en su cuenta del Programa Estrellas podrán ser canjeadas por los premios que de tiempo en tiempo ofrezca EL BANCO, una vez que haya acumulado el total establecido para cada premio, sujeto a los términos y condiciones que establezca el presente reglamento.

Para canjear las Estrellas por los premios, EL CLIENTE deberá llenar un formulario de redención que le provea EL BANCO o el comercio respectivo, el cual deberá estar debidamente firmando por EL CLIENTE y entregado a EL BANCO, a fin de que EL CLIENTE pueda reclamar su premio en los comercios y empresas que indique EL BANCO.

Una vez redimidas las Estrellas, éstas no podrán ser devueltas por EL CLIENTE a EL BANCO, para efecto de que las mismas se le reincorporen a su cuenta del Programa Estrellas.

**SÉPTIMA:** Premios. Los premios podrán incluir cualesquiera bienes y servicios que determine EL BANCO de tiempo en tiempo y los mismos podrán ser variados o eliminados en cualquier momento y a discreción de EL BANCO, sin necesidad de tener una causa justificada y sin necesidad de dar aviso previo a EL CLIENTE.

En el caso de que en un momento dado EL BANCO ofrezca como premios pasajes aéreos de aerolíneas que operen desde la República de Panamá, regirán las siguientes reglas:

- EL CLIENTE deberá obtener dicho boleto aéreo o premio a través de la Agencia de Viajes que le indique EL BANCO o a través del Centro de Canje, llenando y entregando el formulario de redención, y una vez que la Agencia de Viajes o el Centro de Redención haya verificado que el cliente tenga las Estrellas necesarias para obtener un boleto aéreo (premio).
- Para que EL CLIENTE pueda obtener el premio que consiste en un boleto aéreo, éste deberá solicitar la redención de las Estrellas y la emisión del boleto aéreo con la anticipación requerida, dependiendo del tipo de boleto aéreo, a saber: a) Clase Turista: con treinta (30) días calendarios de anticipación; b) Clase Turista Express: con ocho (8) a veintinueve (29) días hábiles de anticipación; c) Clase Ejecutiva: con siete (7) días hábiles de anticipación y permite asientos en la clase ejecutiva o "business class".
- El boleto aéreo que emita la Agencia de Viajes o el Centro de Canje no es reembolsable, ni transferible entre aerolíneas.
- Los boletos aéreos podrán emitirse a nombre de cualquier persona natural que indique EL CLIENTE, siempre y cuando sean solicitados por EL CLIENTE afiliado al programa Estrellas
- EL CLIENTE tendrá diferentes opciones de aerolíneas para adquirir su boleto aéreo y realizar su viaje y podrá, a su discreción, escoger la fecha de salida del viaje, sujeto a disponibilidad.
- Una vez redimidas las Estrellas y emitido el respectivo boleto aéreo, EL CLIENTE correrá con cualesquiera cargos que haga la Agencia de Viajes o la aerolínea por razón de cambios de rutas, cambios de itinerarios, cambios de fechas o cualesquiera otros que EL BANCO permita.
- Al CLIENTE se le cargará un monto de \$25.00 por servicios del Centro de Canje en el caso de los pasajes de avión o paquetes de viaje.

Queda entendido y convenido entre las partes que correrán por cuenta de EL CLIENTE cualesquiera impuestos, cargos, tasas. o recargos que incidan sobre los bienes y servicios que determine EL BANCO como premios del Programa Estrellas, incluyendo, pero sin limitarse a ellos, impuestos sobre boletos aéreos, tasas aeroportuarias, ITBMS, cargos por servicios de agentes de viajes, entre otros.

**OCTAVA:** Acumulación de Estrellas por año. El máximo de Estrellas que EL CLIENTE puede acumular por año, por el uso de los servicios bancarios afiliados al programa, es de CIEN MIL (100,000) ESTRELLAS para la tarjeta Gold y SESENTA MIL (60,000) Estrellas para la tarjeta Clásica, las tarjetas tipo Platinum y Signature no tienen límite de acumulación anual. Cualquier cantidad adicional a estos límites no serán acumulables ni redimibles dentro del Programa Estrellas. El límite anual de acumulación de estrellas se mantiene sin importar las promociones que se hagan de acumulación adicional de estrellas, es decir, que si el Banco hace una promoción de acumulación doble de Estrellas EL CLIENTE dejará de acumular Estrellas una vez llegue al tope establecido para su tarjeta. Las Estrellas expirarán a los cinco (5) años, contados a partir de la fecha de inclusión de los mismos en la cuenta de EL CLIENTE del Programa

Estrellas, siempre y cuando la tarjeta de crédito VISA ESTRELLAS se encuentre vigente. Las Estrellas que vayan expirando se sacarán del sistema según el orden de entrada de las mismas en la cuenta de EL CLIENTE, o sea que las primeras que entran son las primeras que salen. En caso de duda en cuanto a la fecha a partir de la cual se generaron, redimieron, cancelaron o acumularon las Estrellas, prevalecerá la fecha que conste en los registros de EL BANCO.

**NOVENA:** Estrellas redimidas. Las Estrellas acumuladas en el Programa Estrellas se considerarán redimidas una vez que, cumplidos los requisitos que establezca EL BANCO para tal fin, EL BANCO reciba el formulario de redención de Estrellas debidamente firmado por parte de EL CLIENTE junto con una copia de su cédula de identidad personal. Desde el momento en que es recibido el formulario de redención por parte de EL BANCO, que le haya enviado la Agencia de Viajes o el comercio respectivo, el sistema restará las Estrellas redimidas contenidas en el formulario de redención, de las Estrellas acumuladas en el programa, independientemente de que EL CLIENTE haya hecho o no efectivo su premio en los comercios o en las empresas que le indique EL BANCO. Las Estrellas serán redimidas según el orden de entrada de las mismas en la cuenta de EL CLIENTE, o sea que las primeras que entran son las primeras que salen.

**DÉCIMA:** Resumen de Estrellas del programa. EL BANCO elaborará, de tiempo en tiempo, un resumen de Estrellas acumuladas en el Programa Estrellas el cual el cliente podrá consultar a través de Banca en Línea, en el cual se detallarán las Estrellas acumuladas, las Estrellas redimidas, expiradas, canceladas o ajustadas. Transcurridos veinte (20) días calendarios contados desde la actualización mensual del Resumen de Estrellas la cuál se efectúa los 30 de cada mes sin que EL CLIENTE lo hubiere objetado por escrito, el mismo se tendrá por aceptado por EL CLIENTE, quien no podrá presentar reclamo alguno a EL BANCO con posterioridad a dicho plazo, por lo que, en consecuencia, los detalles de las Estrellas allí contenidos se tendrán por reconocidos y serán definitivos.

Las Estrellas se considerarán ganadas una vez que sean incluidas por EL BANCO en su sistema y aparezcan reflejadas en el resumen de Estrellas de EL CLIENTE.

EL BANCO podrá variar cuando lo estime necesario, las fechas de actualización de los resúmenes de Estrellas del Programa Estrellas. No obstante lo mencionado anteriormente, EL CLIENTE tendrá acceso en todo momento a la información actualizada sobre la cantidad de Estrellas acumuladas en su cuenta, Estrellas redimidas, expiradas e información similar, llamando gratis al número de teléfono 800-5000.

Las Estrellas serán actualizadas mensualmente, pudiendo tomar hasta sesenta (60) días calendarios a partir de la fecha en que se generaron para ser registrados en el sistema.

**UNDÉCIMA:** Otros programas. EL BANCO, a su sola y entera discreción, podrá ofrecer a EL CLIENTE, los beneficios, servicios o programas que considere convenientes, así como variar o eliminar los que en la actualidad ofrece. Estos servicios, beneficios o programas quedarán en todo caso sujetos a los términos, condiciones y demás estipulaciones contenidas en los contratos y reglamentos respectivos. Queda entendido y convenido entre las partes que no se podrán combinar o intercambiar Estrellas o beneficios de otros programas que ofrezca EL BANCO o cualquier otra institución bancaria o algún tercero, por las Estrellas o los beneficios que ofrezca el Programa Estrellas.

Las Estrellas del Programa Estrellas no podrán ser transferidos ni podrán ser utilizadas como pago de obligaciones o deudas con EL BANCO, ni sus empresas subsidiarias o afiliadas. Queda entendido entre las partes que las Estrellas no se podrán vender ni traspasar por parte de EL CLIENTE.

**DUODÉCIMA:** Cancelación o modificación del programa. EL BANCO se reserva el derecho de alterar, eliminar o modificar la forma de ganar, acumular, acreditar o computar las Estrellas ganadas por EL CLIENTE o cualesquiera condiciones del Programa Estrellas, una o varias veces, o bien, a su entera discreción, cancelar el programa Estrellas en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, dando aviso de ello a EL CLIENTE con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de la modificación de que se trate. Dicha notificación se podrá realizar, a opción de EL BANCO, por cualquiera de las siguientes formas:

- a) Mediante comunicación directa enviada por correo a EL CLIENTE, a la última dirección que aparezca en los registros de EL BANCO;
- b) Mediante la publicación de las modificaciones al reglamento en un diario de la localidad de circulación nacional, por tres (3) días consecutivos;
- c) Mediante la colocación de un aviso con las modificaciones al reglamento en un lugar visible en las sucursales de EL BANCO;

**DÉCIMA TERCERA:** Excepciones. Queda entendido y convenido entre las partes que EL BANCO, a su entera y exclusiva discreción, podrá considerar algunas transacciones bancarias realizadas en virtud de algunos de los productos de depósito o de crédito afiliados al Programa Estrellas como "calificadas" o "excepciones", de manera que las mismas no generen el beneficio de las Estrellas del programa Estrellas. EL BANCO se reserva el derecho de verificar y ajustar, por razón de errores cometidos, las Estrellas de EL CLIENTE en cualquier momento, antes o después de aplicarlos o acumularlos a la cuenta de EL CLIENTE o antes o después de redimirlos.

**DÉCIMA CUARTA:** Terminación del programa. EL BANCO se reserva el derecho de dar por terminado el presente programa en cualquier momento, sin tener causa justificada para ello y sin responsabilidad alguna, con sólo dar un aviso previo a EL CLIENTE, con treinta (30) días de anticipación.

En el momento en que se produzca la terminación del programa según lo antes establecido, las Estrellas acumuladas en el programa Estrellas mantendrán su vigencia durante el tiempo que les reste hasta que venzan, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.

La terminación del programa por voluntad de EL CLIENTE, implica que las Estrellas acumuladas en el Programa Estrellas mantendrán su vigencia durante un período de treinta (30) días calendarios contados a partir del cierre de la cuenta del programa Estrellas por parte de EL BANCO.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, queda convenido que EL BANCO podrá dar por terminado el presente programa Estrellas de inmediato, sin necesidad de aviso previo, en caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos:

- a) Que EL CLIENTE sea secuestrado, embargado, o declarado en quiebra o en concurso de acreedores.
- b) Si EL CLIENTE no pagara una o más mensualidades en forma puntual según los términos de los contratos de préstamo o tarjeta de crédito celebrados con EL BANCO.
- c) Si EL CLIENTE incumpliere cualquiera de los términos y condiciones del Programa Estrella o de cualesquiera de los contratos que haya celebrado con EL BANCO.
- d) Si EL CLIENTE se viera envuelto en fraude o falsedad.

La terminación del programa por alguna de las causales enumeradas en esta cláusula, implica el vencimiento inmediato de las Estrellas acumuladas en el Programa Estrellas y por consiguiente las mismos no podrán ser redimidas.

**DÉCIMA QUINTA:** Responsabilidades por daños. Con relación al uso de los beneficios por la redención de las Estrellas del programa Estrellas, EL BANCO no se hace responsable por ningún daño físico, moral o material a la persona o a la propiedad de EL CLIENTE por razón de su participación o uso de los beneficios o premios del Programa Estrellas. EL BANCO no responderá por el buen funcionamiento, estado, calidad de los servicios, productos, bienes o equipos de las empresas o líneas aéreas que vendan, distribuyan o fabriquen los bienes, mercancías, servicios o que emitan los boletos aéreos, adquiridos por EL CLIENTE como beneficios del Programa Estrellas, de manera que cualquier reclamo o disputa deberá ser dirigida o solucionada exclusivamente con el proveedor de dicho bien o servicio. Queda entendido y convenido entre las partes que en caso de existir beneficios consistentes en boletos aéreos, éstos están sujetos a los términos y condiciones estipulados por la línea aérea que lo expida.

La pérdida, robo, daño o deterioro del formulario de redención, del bien, servicio o, en su caso, del boleto aéreo, obtenidos como beneficios o premios del Programa Estrellas, no es responsabilidad de EL BANCO y el mismo no está obligado a reemplazarlo.

**DÉCIMA SEXTA:** Plazo de la membresía. El término de duración de la membresía de EL CLIENTE en el Programa Estrellas es de un (1) año contado a partir de su afiliación. No obstante lo anterior, dicho término se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año cada uno, a opción exclusiva de EL BANCO, siempre y cuando EL CLIENTE haya cumplido con los términos y condiciones de este reglamento, así como con los términos y condiciones de cualesquiera otros contratos que haya celebrado o que celebre en el futuro con EL BANCO.

**DÉCIMA SÉPTIMA:** Veracidad de la información. EL CLIENTE manifiesta que toda la información suministrada a EL BANCO es completa y verdadera y EL BANCO queda autorizado para verificarla en cualquier forma.

**DÉCIMA OCTAVA:** Legislación. Las relaciones entre EL BANCO y EL CLIENTE se regirán, en su orden, por los términos y condiciones de este reglamento del Programa Estrellas, por las CONDICIONES PARTICULARES (específicamente por el reglamento de tarjetas de crédito) y por las CONDICIONES GENERALES contenidas en el ACUERDO DE SERVICIOS BANCARIOS de EL BANCO, por las leyes de la República de Panamá, y por los usos y costumbres de la plaza y por cualesquiera leyes o normas internacionales que afecten o regulen las operaciones del BANCO.

Para todos los efectos legales EL CLIENTE se somete a la jurisdicción de los tribunales panameños, sin perjuicio del derecho de EL BANCO de demandar ante cualquier tribunal dentro o fuera de la República de Panamá.

**DÉCIMA NOVENA:** Aceptación. Declaran las partes que aceptan todas y cada unas de las obligaciones contenidas en las cláusulas del presente reglamento.