

Plan de Lealtad – Puntos Banreservas **“Manual de Preguntas Frecuentes”**

1. ¿Qué es el Plan de Lealtad?

Plan de lealtad Puntos Banreservas, es el programa de recompensas que retribuye a los clientes por el consumo con sus tarjetas de crédito y débito del Banco de Reservas.

El cliente tiene la oportunidad de generar Puntos Banreservas a través de compras en comercios locales, internacionales y electrónicos o a través de la amplia gama de promociones que ofrece el Banco de Reservas a sus tarjetahabientes.

2. ¿Cuáles productos generan Puntos Banreservas?

- Tarjetas de Crédito Standard / Clásica, Gold y Platinum
- Tarjetas de Crédito Visa Infinite y Mastercard Black
- Tarjetas de Débito Mastercard Banreservas
- Tarjetas de Crédito Visa Empresarial, Visa Negocios y Visa Corporativa

No generan Puntos las tarjetas Visa Flotilla Empresarial y Preserva.

3. ¿Cómo se generan los Puntos Banreservas?

Puedes acumular Puntos Banreservas por cada RD\$100.00 pesos en compras o su equivalente en moneda extranjera con Tarjetas de Crédito personales y por cada compra de RD\$200.00 pesos o su equivalente en moneda extranjera con sus Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito Visa Negocios, Visa Empresarial y Visa Corporativa Banreservas.

No generan puntos los cargos y comisiones realizados a las Tarjetas Banreservas, las cuotas de Beneficios Opcional o los cargos y comisiones, ni los consumos realizados en las categorías de comercios relacionadas a cuasi efectivo. (Ejemplo: transferencia de efectivo, casinos, lotería, juegos de azar), así como las Tarjetas de Crédito Visa Flotilla Empresariales, Visa SER y Preserva.

4. ¿Con mis Tarjetas de Crédito Visa Infinite y Mastercard Black Banreservas recibo algún beneficio adicional?

Si, al consumir con tus Tarjetas de Crédito Visa Infinite y Mastercard Black Banreservas en las categorías de restaurantes, bares, spas, salones y agencias de viajes, recibes el doble puntos.

5. ¿Cada que tiempo vencen los Puntos Banreservas?

Los Puntos tienen vigencia de hasta dos (2) años, contados desde el momento en que estos fueron generados y pueden ser canjeados hasta el último día laborable del mes de diciembre (No aplica fines de semana).

¿Qué opciones tengo para cambiar mis Puntos Banreservas?

- Boletos aéreos
- Estadías en hoteles
- Alquiler de vehículos
- Cruceros
- Seguros de viaje
- Entradas a conciertos
- Excursiones Internacionales
- Espectáculos recreativos
- Ofertas de temporada
- Productos y servicios
- Crédito a cuenta
- Pagos a la misma Tarjeta de Crédito

6. ¿Cuáles son los requisitos para canje de Puntos Banreservas?

- Tarjetas activas
- Puntos acumulados de 1,000 en adelante para canje
- Estar al día con los pagos en los productos de tarjeta de crédito, al momento de realizar la transacción
- Los puntos solo podrán ser reclamados por el tarjetahabiente principal
- Carta de solicitud de canje firmada y sellada por la empresa (aplica para los productos Visa Empresarial, Visa Negocios Corporativa, Visa Corporativa y Debito Negocios MasterCard Banreservas). No aplica para productos Comerciales creados a título personal.

7. ¿Qué valor tiene un Punto Banreservas?

Cada Punto Banreservas tiene el valor de un RD\$1.00 peso.

8. ¿Por cuáles vías puedo solicitar el canje de mis Puntos Banreservas?

Para canjes de puntos por **viajes, entretenimientos, productos y servicios**, puede realizar su solicitud a través del correo electrónico buzonrecompensas@banreservas.com llamando a nuestro Centro de Contacto al 809.960.2121 o visitando cualquiera de nuestras oficinas comerciales.

Para canjes de **puntos en efectivo** (pago a la misma tarjeta o crédito a cuenta) debe acceder a través de nuestros canales electrónicos:

- TuBanco
- Centro de Contacto 809.960.2121



Algunos de nuestros canales requieren tener una Tarjeta Código para realizar el canje de puntos, la misma puede adquirirla en cualquiera de nuestras oficinas comerciales.

Puedes realizar tus canjes de Puntos Banreservas a partir de 1,000 acumulados.

9. ¿Qué pasos debo seguir para canjear mis Puntos Banreservas por efectivo a través de los canales electrónicos?



Tu Banco



- En el menú principal selecciona **Puntos Banreservas**
- En el segundo menú encontrarás las opciones de **consulta, transferencia y canjear**
- Selecciona la opción según el tipo de transacción que deseas realizar y sigue las instrucciones.



Centro de Contacto

- Marca 809.960.2121
- Le solicitara digital su número de cédula
- En el primer menú selecciona la **opción # 2**
- Le solicitara repetir la frase para verificar su identidad
- En el segundo menú selecciona la **opción # 1**
- En el tercer menú selecciona la **opción #3**
- Escucha el menú para canjes de puntos y sigue las instrucciones.

10. ¿En qué tiempo tengo respuesta a mi solicitud?

Las solicitudes realizadas para **viajes, entretenimientos, productos y servicios** a través de nuestro correo electrónico buzonrecompensas@banreservas.com, Centro de Contacto o en nuestras oficinas comerciales tienen un tiempo de respuesta máximo de dos (2) días laborables.

Para los canjes de **puntos por efectivo** (pago a la misma tarjeta o crédito a cuenta) realizados a través de TuBanco, Centro de Contacto o *960# estarán disponibles al instante.

11. ¿Con cuánto tiempo de anticipación debo hacer mi solicitud?

Toda solicitud por viajes, entretenimientos, productos y servicios están sujetas a disponibilidad, por lo que recomendamos realizarla según el siguiente desglose:

Solicitud	Días de Anticipación
Boletos aéreos	10 días laborables
Estadías en hoteles	10 días laborables
Alquiler de vehículos	10 días laborables
Cruceros	30 días laborables
Seguros de viajes	05 días laborables

Entradas a conciertos	05 días laborables
Excursiones Internacionales	30 días laborables
Espectáculos recreativos	05 días laborables
Ofertas de temporada	Varía según oferta
Productos y servicios	05 días laborables
Crédito a cuenta	Al instante, vía los canales electrónicos
Pagos a la misma Tarjeta de Crédito	Al instante, vía los canales electrónicos

¿Por cuáles razones podría perder el derecho a mis Puntos Banreservas?

Podría perder sus Puntos Banreservas una vez vencidas tres cuotas en su tarjeta de crédito, ya sea en la parte de pesos, dólares o Credimás, por dejar de pertenecer al Plan de Lealtad (cancelación del producto), o por vencimiento.

12. ¿Qué datos requiere tener mi solicitud de Puntos Banreservas para viajes y entretenimientos o por productos y servicios?

Los datos requeridos dependerán de la opción de canje seleccionada, solo debes seguir el siguiente desglose.

- **Boletos aéreos**, se requiere cédula y nombre del cliente, fecha de nacimiento y nombre como está en el pasaporte del beneficiario (copia del pasaporte), fecha de ida, regreso, destino y/o itinerario deseado de tenerlo.
- **Estadías en hoteles**, cédula del cliente, nombre del cliente y de los acompañantes, cantidad de personas, de haber niños edades de los niños, fecha de entrada, salida y el nombre del hotel deseado.
- **Alquiler de vehículos**, cédula del cliente, nombre del cliente o beneficiario, fecha, hora y lugar de recogida, fecha hora y lugar de entrega, tipo de vehículo y compañía de tener una preferida.
- **Cruceros**, cédula del cliente, nombre del cliente y los acompañantes, cantidad de personas, de haber niños edades de los niños, ruta del crucero, fecha de salida y fecha de llegada.
- **Seguros de viaje**, cédula y nombre del cliente, destino, fechas desde hasta, copia de pasaporte, contacto en caso de emergencia.

- **Boletas para eventos y espectáculos recreativos**, cédula y nombre del cliente, espectáculo, tipo de boleta, fecha, hora y lugar del evento.
- **Excursiones internacionales**, cédula y nombre del cliente y acompañantes, cantidad de personas, destino, fecha de salida y fecha de llegada.
- **Ofertas de temporada**, varía según oferta
- **Productos y servicios**, cédula y nombre del cliente, artículo y/o servicio seleccionado, código del producto (ver catálogos en el siguiente link

<https://www.banreservas.com/products/puntos-banreservas>), sucursal del comercio donde desea obtener su producto y/o servicio.

13. ¿Dónde puedo obtener más información sobre los Puntos Banreservas?

Para más información sobre sus Puntos Banreservas puede comunicarse al:

- Centro de Contacto: 809.960.2121
- Línea de Asistencia de Puntos Banreservas: 809.960.7749