

REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD TOWERBANK – CONVERSIÓN DE PUNTOS A MILLAS LIFEMILES

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para asegurar la total transparencia de este programa, se definen los siguientes términos:

- **Compras Netas:** Monto total de consumos de bienes o servicios, excluyendo impuestos, propinas, tasas gubernamentales y devoluciones.
- **Estado Al Día:** Cuenta que ha cubierto al menos el "Pago Mínimo" antes de la fecha límite, sin presentar días de atraso.
- **Quasi-Cash:** Transacciones convertibles a efectivo (fichas de casino, apuestas, giros).
- **Puntos Tower Rewards:** Unidad de valor promocional sin valor monetario, acumulada por el uso de productos de Towerbank.
- **Redención/Canje:** Proceso solicitado por el cliente para convertir sus puntos en millas LifeMiles.

2. PARTICIPACIÓN Y ELEGIBILIDAD

2.1. Sujetos: Participan personas naturales, mayores de edad, titulares de productos habilitados por Towerbank.

2.2. Requisito de Cuenta: El cliente debe mantener sus productos en estado "**Activo**" y "**Al Día**". La morosidad suspende automáticamente la acumulación y redención de puntos.

2.3. Modificaciones: Towerbank podrá modificar o cancelar el Programa notificando al cliente con **treinta (30) días calendario** de antelación por los canales oficiales.

3. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

3.1. Factor de Acumulación: El cliente acumulará **un (1) punto por cada un dólar (USD 1.00)** facturado en compras netas.

3.2. Transacciones Excluidas: No generan puntos:

- Retiros o adelantos de efectivo.
- Comisiones, intereses, seguros o cargos por mora.
- Compra de saldos de otros bancos.
- Transacciones clasificadas como *Quasi-Cash*.
- Pagos de impuestos y servicios gubernamentales.

- Tarjetas débito y empresariales.

3.3. Límites: Towerbank podrá establecer topes mensuales de acumulación según el tipo de producto. Los puntos se reflejarán en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** tras la confirmación de la compra.

4. CONVERSIÓN DE PUNTOS A MILLAS LIFEMILES

4.1. Tasa de Cambio: La conversión establecida es **1 Punto Towerbank = 1 Milla LifeMiles**.

4.2. Autogestión del Cliente: El cliente es el único responsable de poseer un número de viajero frecuente válido en www.lifemiles.com. Towerbank no gestiona la creación ni el soporte de cuentas de terceros.

4.3. Proceso Manual: La conversión **no es automática**. El cliente debe solicitar el canje a través de la Banca Móvil, Banca en Línea o Call Center.

4.4. Irreversibilidad: Una vez procesada la transferencia a LifeMiles, la transacción es final. No se permiten reversiones de millas a puntos Towerbank.

5. PROCESO DE REDENCIÓN Y TIEMPOS

5.1. Solicitud: El cliente deberá indicar su número de viajero frecuente al momento del canje.

5.2. Plazo de Procesamiento: Towerbank procesará la redención en un plazo de hasta **cinco (5) días hábiles**.

5.3. Una vez transferidas las millas, estas se rigen exclusivamente por los Términos y Condiciones de LifeMiles. Towerbank no se hace responsable por:

- La disponibilidad de vuelos o productos en la plataforma LifeMiles.
- Cambios en las tablas de redención o políticas de la aerolínea.
- La expiración de las millas tras su acreditación en LifeMiles.

6. VIGENCIA Y CADUCIDAD

6.1. Expiración de Puntos: Los puntos acumulados en Towerbank vencen a los **veinticuatro (24) meses** contados desde su acreditación.

6.2. Monitoreo: Es responsabilidad del cliente revisar la vigencia de sus puntos en los canales digitales; el Banco no está obligado a enviar notificaciones individuales de expiración.

7. CONDICIONES DE INCUMPLIMIENTO

7.1. Morosidad: Si el cliente incurre en mora mayor a **treinta (30) días**, Towerbank podrá suspender la acumulación, bloquear redenciones o eliminar los puntos acumulados.

7.2. Cierre de Producto: El cierre de la cuenta resulta en la pérdida total de los puntos no canjeados.

7.3. Uso No Personal: El programa es para uso personal. Si se detecta uso comercial o fraude, el Banco podrá anular los puntos y excluir al cliente del programa.