

PERGUNTAS E RESPOSTAS

1 – O que é o Programa de Fidelidade Banescard?

O Programa de Fidelidade Banescard é um programa de recompensas, que permite ao cliente portador do cartão de crédito Banescard acumular pontos ao realizar compras. Os pontos podem ser trocados por prêmios diversos, inclusive *Créditos Fidelidade* para pagamento do IPTU do ano de 2012.

2- Quem pode participar do Programa?

Serão contemplados pelo Banestes com a Participação Promocional Automática no Programa de Fidelidade Banescard os clientes que:

- possuírem cartão Banescard com a função crédito ativa (apta para realizar compras);
- realizarem pelo menos uma compra mensal na função crédito entre 01/08/2011 e a data de lançamento do Programa de Fidelidade, a ser divulgada pelo Banestes;
- não tiverem seu cartão Banescard bloqueado por inadimplência.

Os clientes contemplados com a Participação Promocional Automática serão inscritos automaticamente no Programa de Fidelidade Banescard. Não precisarão se dirigir à sua agência ou entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade Banescard (0800 720 2337).

Os clientes que não satisfizerem as condições para a Participação Promocional Automática poderão solicitar a sua adesão na sua Agência Banestes ou na Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade Banescard (0800 720 2337).

3 – Que tipo de cartão Banescard pode participar do Programa?

Por determinação do Banco Central, existem duas categorias de cartão: o básico e o diferenciado. O cartão diferenciado é aquele que oferece benefícios adicionais e/ou programas de relacionamento.

Ao aderir ao Programa de Fidelidade Banescard, seu cartão automaticamente será classificado como diferenciado e sobre ele incidirá tarifa de anuidade, conforme descrito na Tabela de Tarifas e Comissões Bancárias disponível no site (www.banestes.com.br) e nas agências do Banco.

4 – Que faço se não atendo aos requisitos da Participação Promocional Automática?

Solicite sua adesão ao Programa de Fidelidade BanesCard. Para isso, o cliente deverá escolher uma das opções:

- dirigir-se à agência Banestes em que possui conta ou;
- ligar para a Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade BanesCard (0800 720 2337).

Observação: Nesse caso, somente serão convertidas em pontos as compras realizadas a partir da data de adesão.

5 - E se eu apenas utilizo o cartão BanesCard na função débito?

- Se o seu cartão BanesCard já tem a função crédito ativa (ou seja, você já tem um limite de crédito, mas não o utiliza), basta realizar ao menos uma compra no crédito para aderir automaticamente ao Programa de Fidelidade BanesCard (conforme resposta à pergunta nº 2) ou solicitar a sua adesão ao Programa de Fidelidade BanesCard (conforme resposta à pergunta nº 4).
- Se o seu cartão BanesCard não tem a função crédito ativa (ou seja, você ainda não tem um limite de crédito disponível), deve ativá-la. Para isso, dirija-se à agência onde mantém a sua conta e solicite ao gerente um limite de crédito para o seu cartão BanesCard. É importante informar que a concessão de limite de crédito estará sujeita a análise de crédito.

6 - Quando começo a acumular pontos?

Os clientes que foram contemplados com a Participação Promocional Automática receberão, retroativamente, os pontos referentes às suas compras no crédito e no débito desde 01/08/2011.

Os clientes que fizeram a adesão manual (conforme resposta à pergunta nº 4), a partir da data de lançamento do Programa ao público, terão as suas compras convertidas em pontos apenas a partir da data de adesão.

7 – Quando poderei conferir os pontos acumulados?

Os pontos serão registrados na sua fatura e também poderão ser conferidos no hot site do Programa de Fidelidade BanesCard (link de acesso no Site Banestes: www.banestes.com.br) a partir de janeiro de 2011.

8 - Como é feita a conversão das compras em Pontos?

- Cada um dólar (US\$ 1) em compras no *Banescard Crédito* equivale a 01 (um) ponto no Programa de Fidelidade Banescard.
- Cada dois dólares (US\$ 2) em compras no *Banescard Débito* equivale a 01 (um) Ponto no Programa de Fidelidade Banescard.

Observação 1: As compras (no débito ou no crédito) serão sempre realizadas em Reais. Para obtenção da pontuação do cliente, primeiramente as compras em Reais serão convertidas em Dólares, e, em seguida, os Dólares serão convertidos em Pontos.

Observação 2: A conversão das compras (de Real para Dólar) é realizada pela cotação do Dólar Turismo (Venda) do dia do fechamento da fatura.

9 – Como é feita a conversão de Pontos em Créditos para pagamento do IPTU?

Estarão disponíveis para os clientes participantes do Programa as seguintes opções de conversão de Pontos em Créditos Fidelidade:

Quantidade de pontos	Créditos Fidelidade
2.500	R\$ 50,00
3.500	R\$ 70,00
5.000	R\$ 100,00
7.000	R\$ 140,00

Observação 1: Tabela de conversão sujeita a atualizações pelo Banestes.

Observação 2: O cliente poderá realizar tantos resgates de Créditos Fidelidade quantos desejar, limitado ao seu saldo de Pontos.

10 - Qual é o prazo de validade dos Pontos e dos Créditos Fidelidade?

- Os *Pontos* do Programa de Fidelidade Banescard têm validade de 12 meses, expirando logo após esse período.
- Após o resgate efetuado, os *Créditos Fidelidade* terão validade de 06 meses, expirando logo após esse período.
- A utilização dos *Pontos* ocorrerá, automaticamente, dos *Pontos* mais antigos para os mais recentes, proporcionando maior benefício ao cliente.
- A utilização dos *Créditos Fidelidade* ocorrerá, automaticamente, dos *Créditos Fidelidade* mais antigos para os mais recentes, também proporcionando maior benefício ao cliente.

11 – Qual o procedimento para o pagamento do IPTU?

Para realizar o pagamento do IPTU com Créditos Fidelidade com êxito, deverão ser adotados, pelo cliente *Titular do Cartão Banescard* participante do Programa de Fidelidade, os seguintes procedimentos:

11.1 – Converter *Pontos* do Programa de Relacionamento em *Créditos Fidelidade*

O cliente titular do cartão Banescard deverá acessar o site do Banestes ou entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade Banescard (0800 720 2337) e fazer o seguinte:

- a) certificar-se de que a Prefeitura emissora do seu documento de IPTU é conveniada;
- b) obter o seu saldo atualizado de Pontos no Programa de Fidelidade;
- c) verificar, no Catálogo de Prêmios do Site Banestes ou Tabela de Conversão a quantidade de pontos a serem resgatados e convertidos em Créditos Fidelidade, levando em consideração o seu saldo de pontos e o valor do documento de IPTU a ser pago;
- d) efetuar um resgate, autorizando o Banestes a converter seus pontos em Créditos Fidelidade para pagamento do IPTU. Os Créditos Fidelidade ficarão disponíveis para utilização pelo cliente em até 05 (cinco) dias úteis após o resgate.

11.2 – Realizar o pagamento do IPTU em um dos Canais de Pagamento do Banestes

O cliente titular do Cartão Banescard, após ter efetuado o resgate dos *Créditos Fidelidade* no site do Banestes ou por meio da Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade (0800 720 2337), deverá utilizar, exclusivamente, um dos Canais de Pagamento do Banco para fazer o pagamento do seu IPTU utilizando os *Créditos* do Programa de Fidelidade Banescard.

12 - Onde posso efetuar o pagamento do IPTU?

Todos os Canais de Pagamento do Banestes para pessoas físicas poderão ser utilizados para pagamento de IPTU com utilização de *Créditos Fidelidade*.

As opções são as seguintes:

- Caixa das agências;
- Caixas automáticos (ATMs) com identificação do Banestes localizados nas salas de autoatendimento do Banestes (Banesfácil), em órgãos públicos e em estabelecimentos comerciais;
- Correspondentes Banestes Mais Fácil;
- Internet Banking (site do Banestes);
- Débito automático em conta corrente.

13 - Posso utilizar os meus pontos para pagar um carnê de IPTU que não está em meu nome?

Sim. O cliente titular do cartão BanesCard poderá, a seu critério, utilizar os Créditos Fidelidade disponíveis para realizar o pagamento (integral ou complementando com dinheiro) de um documento de IPTU (cota única ou parcela) de terceiros, ou seja, que não está em seu nome, desde que a Prefeitura emissora do carnê esteja na Relação de Prefeituras Conveniadas ao Programa de Fidelidade BanesCard.

14 - Quando posso cancelar a participação no Programa de Fidelidade BanesCard?

A qualquer momento. Basta entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade BanesCard (0800 720 2337).

Os clientes contemplados com a Participação Automática receberão uma mala-direta juntamente com a sua fatura nos três primeiros meses de participação, contendo orientações sobre o Programa. A mala-direta do terceiro mês informará ao cliente que não quiser mais participar do Programa de Fidelidade como desligar-se do Programa da maneira mais cômoda.

15 - O portador de cartões adicionais poderá utilizar os Créditos Fidelidade do Titular?

Somente o Titular do cartão BanesCard poderá utilizar Créditos Fidelidade em transações de pagamento de IPTU (em quaisquer dos canais de pagamento Banestes). Portadores de cartões adicionais ou segundos titulares de conta não estão aptos a utilizar *Créditos Fidelidade* em seus pagamentos de IPTU.

16 – Onde obter mais informações sobre o Programa de Fidelidade BanesCard?

Para saber mais sobre o Programa, assim como as condições para participar e também sobre os Créditos Fidelidade para pagamento de IPTU de Prefeituras Conveniadas, leia o Regulamento e demais informações na página do Site Banestes (www.banestes.com.br), informe-se com o seu Gerente de Relacionamento Banestes ou ligue gratuitamente para a Central de Atendimento ao Cliente do Programa de Fidelidade BanesCard (**0800 720 2337**), de segunda-feira a sábado, das 8:00h às 20:30h.

Será um prazer atendê-lo!

Vitória, ES, 27 de Dezembro de 2011.

BANESTES S. A. – BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO