



Nueva Forma de Canje de Puntos

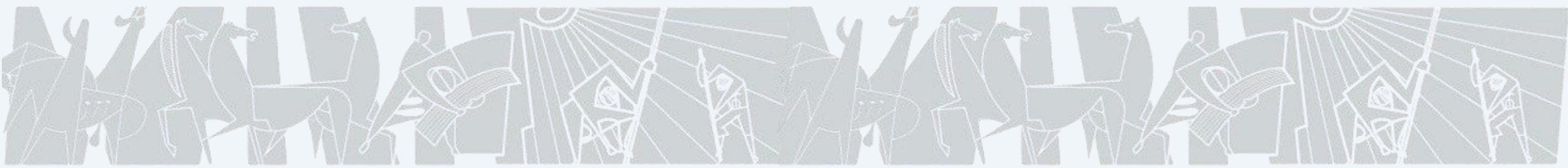


Febrero 2026

Ahora la nueva forma de
Canjear tus puntos
Es **Más Fácil que Nunca**

Nuevo esquema de canje de puntos a través de la plataforma NeoNet, que permite a los clientes **utilizar sus puntos directamente en comercios afiliados**, sin necesidad de realizar gestiones adicionales, mejorando la experiencia del cliente y ampliando las opciones de uso.

Con esta implementación, el canje es **más ágil, flexible y transparente**, ya que los puntos pueden aplicarse como pago total o parcial al momento de la compra, manteniendo las condiciones del programa de lealtad del banco.



► Comunicación



95 años | BANCOCHN | +puntos

Hemos mejorado tu experiencia
de canje de puntos,
de forma rápida y sencilla

►Beneficios

- ✓ Canje inmediato en el punto de venta.
- ✓ Pago total o parcial de tus compras con puntos.
- ✓ Pago del saldo de tu tarjeta de crédito con puntos.

Comienza a canjear tus puntos
en comercios exclusivos

Conoce más aquí

*Aplica restricciones

KM

► Beneficios

Proceso automático de acumulación

Cada compra suma puntos automáticamente, sin necesidad de suscribirte ni registrarte. Es un proceso simple que elimina gestiones adicionales y hace más fácil disfrutar tu programa de lealtad.

Canje inmediato en el punto de venta

Los puntos estarán disponibles para canje al día siguiente de tu compra y podrás utilizarlos directamente con tu tarjeta de crédito física. La cantidad mínima de puntos a redimir queda a discreción del comercio participante. Tu tarjeta de crédito se utiliza tanto para canjear puntos como para realizar el pago



Uso directo en comercios afiliados

Permite utilizar los puntos como medio de pago en una amplia red de establecimientos. www.chn.com.gt



Pago total o parcial con puntos

Brinda flexibilidad para combinar puntos y pago con tarjeta en una misma compra.



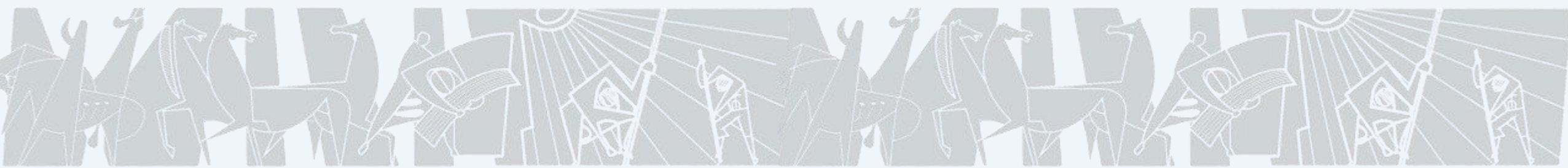
Mayor aprovechamiento de los puntos

Los clientes pueden usar sus puntos en compras cotidianas.



Transacciones seguras y transparentes

El canje es similar a una transacción de pago. Genera voucher.



Pasos para canjear puntos

Tarjetas CHN

1

Verifica cuántos puntos tienes disponibles llamando al 1507 o en una agencia



3

Confirma al cajero cuántos puntos desea canjear



5

Pago combinado (Si aplica)
Acerca tu tarjeta al POS para que realicen el cobro restante



2

Indica al cajero del comercio que deseas pagar con puntos



4

Acerca tu tarjeta al POS para que realicen el cobro de puntos



6

Recibe tu voucher de puntos y pago confirma que la cantidad cobrada sea la correcta



► Preguntas Frecuentes

- **¿Cómo se llamará este programa ?**
Conservará el mismo nombre: Programa Lealtad +Puntos
- **¿Qué pasará con los puntos que ya tengo acreditados?**
Tus puntos actuales se conservan sin cambios: no varían en cantidad ni en valor. Cada punto mantiene su valor de Q0.06.
- **¿Cómo puedo saber cuántos puntos tengo acumulados?**
Puedes consultar tus puntos disponibles llamando al 1507 o verificarlos en tu estado de cuenta, que se reflejan al corte.
- **¿Dónde puedo revisar los comercios que canjean puntos?**
Puedes consultar los comercios afiliados donde canjear tus puntos en nuestra página web, en el apartado Programa de Lealtad +Puntos en www.chn.com.gt.
- **¿Cómo funciona el canje en los comercios afiliados?**
El canje de puntos se realiza igual que un pago sin contacto. Solo debes acercar tu tarjeta al POS; no es necesario insertarla ni entregarla, y la tarjeta siempre permanece a la vista del cliente.
- **¿Puedo canjear puntos en comercios en línea?**
No. Actualmente, el canje solo está disponible en comercios físicos, a través de un POS.
- **¿Cómo funciona la redención parcial de puntos?**
La redención parcial te permite utilizar solo una parte de tus puntos disponibles en una compra. En el comercio afiliado, indicas el monto de puntos que deseas canjear y el saldo restante se paga con tu tarjeta de crédito CHN. El canje se realiza directamente en el POS de Neonet, de forma inmediata y sin trámites adicionales.
- **¿Cómo puedo ver cuántos puntos me cobraron en el comercio?**
Al completar la compra, recibirás la factura del comercio donde se detalla el monto total de la compra y el valor aplicado en puntos. Adicional recibirá el voucher de canje
- **¿Los comercios afiliados pueden ver los puntos disponibles?**
No, actualmente los comercios afiliados no pueden visualizar los puntos disponibles del cliente. Por ello, es importante que el cliente conozca previamente su saldo de puntos antes de realizar un canje.

► Tarjetas CHN

- **¿Cuándo se refleja el débito de los puntos de la compra?**
Los puntos canjeados se descuentan de forma inmediata de tu saldo disponible. Para conocer tu nueva cantidad de puntos, puedes llamar al 1507.
- **¿Se pueden consultar los puntos en la banca en línea?**
Actualmente no es posible consultar los puntos desde la banca en línea. Sin embargo, se tiene previsto habilitar esta opción en un plazo aproximado de 6 meses.
- **¿Las compras con Neocuotas y los retiros en cajeros automáticos acumulan puntos?**
No. Las compras realizadas mediante Neocuotas y los retiros en cajeros automáticos no generan acumulación de puntos.
- **¿Qué pasa con las tarjetas CHN +Puntos?**
Ahora se utiliza para canje de puntos y de consumos
- **¿Qué pasa con el correo electrónico?**
El correo electrónico está ligado a la tarjeta de crédito, no al programa de lealtad, ya que el proceso de acumulación y canje de puntos es automático.
- **¿Puedo canjear puntos en el extranjero?**
No. Actualmente, el canje de puntos solo está disponible en comercios dentro de Guatemala. Sin embargo, los consumos realizados en el extranjero sí acumulan puntos conforme a las reglas del programa.
- **¿Qué pasa con los puntos si se cae en mora?**
Si el cliente se encuentra en mora 30 pierde el 50% de puntos, si cae mora 60 pierde 100% de los puntos acumulados
- **¿Qué pasa con los puntos de bienvenida si se cae en mora?**
Los puntos de bienvenida se pierden y no se acumulan nuevos puntos mientras la cuenta se mantenga en mora.
- **¿Las condiciones del bono de bienvenida se mantienen?**
Sí, tu bono de bienvenida sigue vigente y conserva las mismas condiciones.
- **¿Se genera puntos sin importar con el tipo de POS en el que cobren?**
Sí, todos los POS con los que realice el pago acumula puntos.

► Comercios para canje

► Tarjetas CHN

fetiche

Walmart



TOMMY HILFIGER

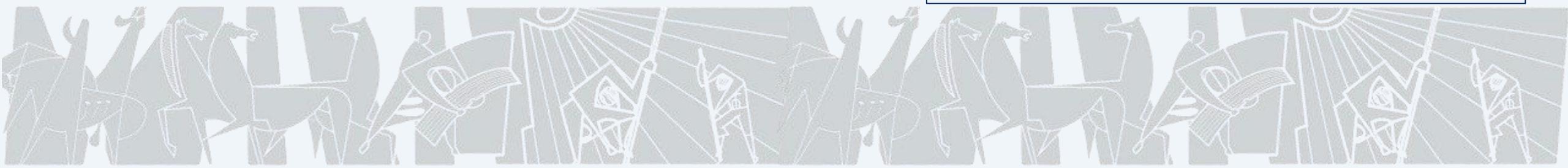


BlueMedical

ELECTRÓNICA
PANAMERICANA

Tre Fratelli

✓ Conoce más de 300 comercios aquí



Distribución y disponibilidad

Tarjetas CHN

Acumulación

Categoría	Acumulación	Bono bienvenida	Consumo bono bienvenida
Clásica	1 punto Q8 consumo	1,000 puntos	Q 5,000
Gold	1 punto Q8 consumo	3,000 puntos	Q 7,500
Platinum	1 punto Q5 consumo	5,000 puntos	Q 12,500
Signature	1 punto Q3 consumo	10,000 puntos	Q 18,750

NOTA: El bono de bienvenida aplica únicamente si se cumple con el consumo requerido dentro los primeros 90 días.

Canje

Consumo (Q)	Puntos acumulados	Total (Q)
Q 10,000	1,250 puntos	Q 75
Q 16,000	2,000 puntos	Q 120
Q 26,664	3,333 puntos	Q 200

NOTA: Vigencia de puntos INDEFINIDA.

Valor de punto

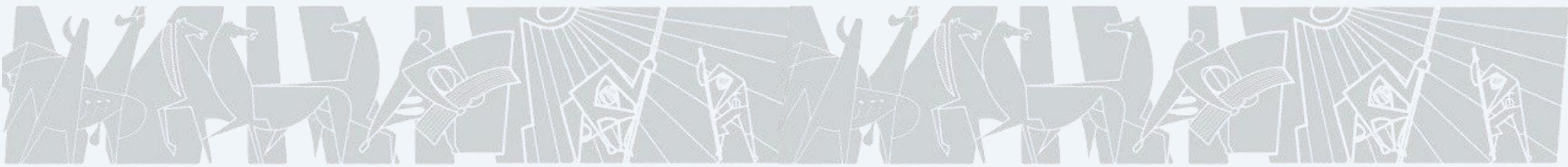
0.06

►Correos de contacto

►Tarjetas CHN

Dayana Campos: Sulmi.campos@chn.com.gt

Claudia Fernández: claudia.fernandez@chn.com.gt



► Tarjetas CHN

...

► Tarjetas CHN