

Preguntas frecuentes

1. Participación en la Campaña

1.1. *¿Quiénes pueden participar en la campaña?*

Solo aplica para clientes de cuenta de ahorros digital nuevos, o que en su defecto no hayan tenido una cuenta de ahorro, de nómina o pensión activa en los últimos doce (12) meses con BBVA Colombia. Para efectos de ésta campaña, se entenderán como “nuevos”, aquellos clientes que nunca hubieran tenido una Cuenta con BBVA o tienen los productos inactivos en BBVA.

1.2. *¿Cómo participan los clientes en la campaña?*

Los clientes solo necesitan abrir una cuenta de ahorros digital a través de un canal digital (web o app) y comenzar a cumplir con los requisitos: Para ello la suma de los depósitos cada mes en la cuenta deben ser mayores o iguales a TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000) (se debe cumplir con los depósitos mínimos durante todos los meses para lograr el beneficio), y así mismo, deberá realizar cinco (5) compras POS mensuales su Tarjeta,

1.3. *¿Pueden participar clientes actuales con cuenta ?*

No, solo aplica para clientes de cuenta de ahorros digital nuevos, o que en su defecto clientes que no hayan tenido una cuenta de ahorro, de nómina o pensión activa en los últimos doce (12) meses con BBVA Colombia.

1.4. *¿Qué tipo de cuenta debe abrir el cliente?*

Debe abrir una cuenta de ahorros digital a través de nuestros canales digitales, como la APP BBVA Móvil o la página web de BBVA.

1.5. *¿Qué pasa si un cliente tiene cuenta digital aperturada hace menos de 12 meses?*

Para la campaña, la cuenta digital debe estar aperturada desde el 15 de octubre de 2024 por un canal digital.

1.6. *¿Cuál es la vigencia de la campaña?*

La campaña estará vigente desde el 15 de octubre de 2024 hasta el 31 de enero de 2025. Es crucial que los clientes sigan los requisitos mensuales para asegurar su participación.

1.7. *¿Pueden los clientes combinar esta campaña con otras promociones de BBVA?*

No, la participación en esta campaña excluye a los clientes que participen en otras campañas similares de BBVA. Si un cliente es elegible para múltiples campañas, BBVA le informará en cuál está participando.

1.8. *¿Qué pasa si el cliente cierra la cuenta digital antes de finalizar la campaña?*

Si el cliente cierra la cuenta digital antes de completar los 7 meses de la campaña, perderá el derecho a recibir los cashback restantes.

1.10. *¿El cliente puede abrir una cuenta adicional para participar en la campaña?*

No, el cliente debe usar la cuenta digital abierta específicamente para esta campaña. No se pueden abrir cuentas adicionales para sumar beneficios.

2. Requisitos y Condiciones para Recibir el Cashback

2.1. *¿Cuáles son los requisitos para que el cliente reciba el premio?*

El cliente deberá recibir, cada mes, depósitos en su la cuenta por un valor mínimo de TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000) (estos abonos deben ser consecutivos), y así mismo, deberá realizar cinco (5) compras POS mensuales su Tarjeta.

2.2. *¿Qué tipos de compras cuentan para cumplir con el requisito de 5 compras mensuales?*

Todas las compras realizadas con la tarjeta débito BBVA en establecimientos comerciales o e-commerce (POS) en Colombia cuentan para cumplir con el requisito.

2.3. *¿Qué sucede si el monto del abono del cliente es menor a \$3.000.000 en un mes?*

Si el abono es menor a \$3.000.000 COP, el cliente no recibirá el cashback para ese mes, incluso si ha realizado las 5 compras.

2.5. *¿Qué pasa si el cliente deja de recibir abono en la cuenta BBVA durante la campaña?*

Si el cliente deja de recibir abono en algún mes, perderá el cashback para ese mes y para los meses siguientes.

2.6. *¿Qué sucede si un cliente tarda más de 2 meses en empezar a recibir su abono después de abrir la cuenta?*

Los clientes tienen hasta 3 meses para recibir el primer abono y cumplir con los requisitos de la campaña.

2.9. *¿Aplica la apertura masiva de cuentas?*

No, la campaña solo aplica para cuentas digitales abiertas de manera individual.

2.10. *¿Qué sucede si el cliente no realiza las 5 compras requeridas en un mes?*

Si el cliente no cumple con las 5 compras en un mes, no recibirá el cashback de \$100,000 COP para ese mes.

2.11. *¿Aplica el débito automático para esta campaña?*

No, solo aplican las compras realizadas con la tarjeta débito de la cuenta participante.

2.12. *¿Cómo se manejan las compras del titular de la tarjeta y las tarjetas amparadas?*

Las compras deben ser realizadas únicamente con la tarjeta débito del titular de la cuenta. Las compras de tarjetas amparadas no suman.

2.13. *¿Qué debe hacer el cliente si olvida realizar las 5 compras dentro del periodo establecido?*

Si el cliente olvida realizar las 5 compras dentro del periodo establecido, perderá el cashback correspondiente a ese mes. Se le recomienda revisar los recordatorios mensuales y planificar sus compras para evitar perder el beneficio.

2.14. *¿Cómo se maneja la campaña en caso de errores en la transacción de compras?*

Si hay un error en la transacción de una compra, el cliente debe contactar la línea de servicio al cliente BBVA 4010000 para solucionar el problema. Si el error afecta el cumplimiento de las 5 compras, el asesor debe revisar y, si corresponde, radicar una reclamación en el Link de radicaciones PQR. Ver link.

2.15. *¿Los pagos realizados a través de billeteras digitales (e.g., Nequi, Daviplata) cuentan para las 5 compras?*

No, solo las compras realizadas directamente con la tarjeta débito BBVA en puntos de venta físicos o en e-commerce son válidas para cumplir con el requisito de las 5 compras.

2.16. ¿Qué sucede si un cliente realiza una compra, pero se anula o devuelve?

Las compras anuladas o devueltas no contarán para el requisito de las 5 compras. El cliente debe asegurarse de que las compras sean exitosas y no sean reversadas.

3. Recepción del Cashback

3.1. ¿Cuándo recibirán los clientes el premio en dinero?

El premio de \$100,000 COP se abonará a la cuenta del cliente máximo 3 días después de que se verifique que ha cumplido con las condiciones de la campaña, incluyendo la quinta compra mensual.

3.2. ¿Cuántas veces puede un cliente recibir el premio durante la campaña?

Un cliente puede recibir el premio hasta 7 veces, con un máximo acumulado de \$700,000 COP durante la campaña.

3.3. ¿Qué debo hacer si el cliente no recibe el cashback después de cumplir con las condiciones?

El asesor debe validar que el cliente cumple con los Términos y Condiciones. Si el cliente cumple y no recibe el cashback, se debe radicar una reclamación en Link de radicaciones PQR, a través de la opción de revisión/liquidación, con un ANS de 8 días hábiles.

4. Procedimientos Incentivación, Operativos y Soporte.

4.1. ¿Qué se debe radicar en el Tubo?

Si el asesor asistió al cliente en la apertura de la cuenta, debe ingresar su código en el flujo de contratación en la app del cliente o en la página web, y luego radicarlo en el Tubo para que cuente en el EDI.

4.4. ¿Qué se debe hacer si hay novedades o incidencias con la apertura de cuentas digitales?

- Para radicar Aranda, sigue estos pasos:
 1. Ingresa a Aranda.
 2. Dirígete a soporte técnico/operativo.
 3. Selecciona la mesa operativa.
 4. Elige "BBVA Móvil (glomo)".
 5. Radica el Aranda con la descripción del error y la evidencia.
 6. Posteriormente escribir en el chat para agilizar ANS

4.5. ¿Cómo le diremos a los clientes que están participando en la campaña?

- Los clientes serán informados una vez que se les habiliten las compras para que comiencen a realizar sus transacciones con la tarjeta.