

## Perguntas Frequentes

### Ação de Bonificação 164 anos da CAIXA

#### 1. O que é a Ação de bonificação de 164 anos da CAIXA?

A Ação de bonificação de 164 anos da CAIXA é uma campanha que oferece bonificações em pontos, exclusivas para clientes de cartões de crédito CAIXA, ao transferirem seus pontos para companhias parceiras, incentivando o engajamento através do Programa de Pontos CAIXA.

#### 2. Quem pode participar da Ação?

Clientes pessoa física e pessoa jurídica titulares de cartão de crédito CAIXA que participam do Programa de Pontos CAIXA e possuem, no mínimo, 500 pontos de saldo, conforme regra de cada Parceiro. As variantes elegíveis são:

- Clientes PF: Universitário, Internacional, Mais/Gold, Grafite/Platinum, Nanquim/Infinite/Black e Diners.
- Clientes PJ: Com adesão ao Programa de Pontos na contratação do cartão.

#### 3. Qual é o período da Ação?

A Ação ocorre exclusivamente no dia 12 de janeiro de 2025, das 00h00 às 23h59, horário de Brasília.

#### 4. Quais são os programas de fidelidade parceiros?

Os parceiros participantes são:

- Azul Fidelidade
- Dotz
- Latam Pass
- Smiles

**5. Preciso ter cadastrado no parceiro para fazer o resgate?**

Sim, é necessário estar cadastrado previamente no parceiro escolhido e concordar com as condições da Ação, para conseguir efetivar o resgate e receber o bônus.

**6. Tive erro na tentativa de resgate. O que eu faço?**

Primeiramente avaliar se existe cadastro no parceiro que está tentando realizar o resgate e tentar novamente. Caso problema persista, entrar em contato com o Parceiro para saber se existe algum problema no seu cadastro. Caso ainda assim persistir dificuldade no resgate, procurar a Central de Atendimento CAIXA.

**7. Preciso me cadastrar na Ação?**

Sim, é necessário realizar o cadastro prévio no site do parceiro escolhido e consultar as regras e condições no regulamento, que estarão disponíveis no dia 12 de janeiro de 2025, para ter direito aos pontos bônus.

**8. O que acontece se eu não me cadastrar na Ação previamente?**

Clientes que não realizarem o cadastro prévio no site do parceiro escolhido ou não resgatarem os pontos no dia 12 de janeiro de 2025 não receberão a bonificação.

**9. Quais são os endereços para cadastro nos parceiros?**

- Azul Fidelidade: <https://www.voeazul.com.br/br/pt/promo/caixa>
- Dotz: <https://mkt.dotz.com.br/164anoscaixa>
- Latam Pass: [https://latampass.latam.com/pt\\_br/promocao/caixa-pontos-extras](https://latampass.latam.com/pt_br/promocao/caixa-pontos-extras)
- Smiles: <https://www.smiles.com.br/portal/promocoes/bancos-aniversario-caixa-2025>

**10. Como funciona a bonificação?**

Os clientes podem receber até 164% + 20% de bonificação nas transferências de pontos para os programas de fidelidade parceiros, conforme regra de cada parceiro.

**11. Quais os limites mínimos e máximos para transferência e bonificação?**

Os limites mínimos para resgates são distintos entre os parceiros, sendo que o limite máximo para alguns parceiros é de 300.000 pontos bônus, conforme tabela abaixo:

| Parceiro        | Mínimo de transferência | Máximo de pontos bonificados |
|-----------------|-------------------------|------------------------------|
| Azul Fidelidade | 4.000                   | Até 300.000 pontos           |
| Dotz            | 500                     | Sem limite <sup>1</sup>      |
| Latam Pass      | 4.000                   | Sem limite                   |
| Smiles          | 4.000                   | Até 300.000 pontos           |

**12. E se eu estiver na espera na Central de Atendimento no dia 12 de janeiro?**

Clientes que entrarem na espera na Central de Atendimento ainda no dia 12 de janeiro participarão da campanha até o efetivo resgate, mesmo que este resgate seja efetuado após o início do dia 13 de janeiro.

**13. Quanto o cliente é bonificado em cada parceiro?**

| Azul Fidelidade                                    | Bônus base | Bônus adicional                           | Máximo Bonificação |
|--|------------|---|--------------------|
| Clientes Azul                                      | 50%        | -   | 50%                |
| Clientes Clubes 1 mil, 2 mil, 3 mil, 5mil e 10 mil | 90%        | + até 20% <sup>2</sup> por tempo de Clube | Até 110%           |
| Clientes Clube 20 mil ou Cliente Diamante          | 164%       |   | Até 184%           |

<sup>1</sup> Em razão do bônus Dotz ser relacionada a quantidade de pontos transferida, apenas o primeiro resgate realizado na data da Ação será bonificado

<sup>2</sup> Clientes Clube Azul Fidelidade ativos há pelo menos 6 meses recebem o bônus adicional de 5%.

Clientes Clube Azul Fidelidade planos 1.000, 2.000, 3.000 ou 5.000, ativos há pelo menos 12 meses recebem o bônus adicional de 10%. Clientes Clube Azul Fidelidade planos 10.000 e 20.000, ativos há pelo menos 12 meses recebem bônus adicional de 20%.

| Pontos transferidos Dotz             | Bonificação |
|--------------------------------------|-------------|
| 500 até 15 mil pontos                | 70%         |
| A partir de 15 mil até 30 mil pontos | 110%        |
| A partir de 30 mil pontos            | 164%        |

| Latam                             | Bônus base | Bônus adicional                 | Máximo Bonificação |
|-----------------------------------|------------|---------------------------------|--------------------|
| Clientes Latam                    | 50%        | 30% <sup>3</sup> Clientes Clube | Até 80%            |
| Clientes Gold ou Gold Plus        | 60%        |                                 | Até 90%            |
| Clientes Platinum                 | 80%        |                                 | Até 110%           |
| Clientes Black ou Black Signature | 134%       |                                 | Até 164%           |

| Smiles                     | Bonificação |
|----------------------------|-------------|
| Clientes Smiles            | 80%         |
| Clientes Clube ou Diamante | 130%        |
| Clientes Clube e Diamante  | 164%        |

#### 14. Exemplos de bonificação máxima:

- Cliente resgatou 10.000 pontos, receberá mais 16.400 pontos de bonificação, totalizando 26.400 pontos.
- Cliente resgatou 30.000 pontos, receberá mais 49.200 pontos de bonificação, totalizando 79.200 pontos.
- Cliente resgatou 100.000 pontos, receberá mais 164.000 pontos de bonificação, totalizando 264.000 pontos.

<sup>3</sup> Clientes que possuírem Clube Latam Pass terão direito a um adicional de 30% (trinta por cento) de Pontos Extras sobre os pontos transferidos. Para ter direito a este adicional, a adesão ao Clube Latam Pass deverá ser realizada antes da transferência de pontos do banco.

**15. Como faço para transferir meus pontos do Programa de Pontos da CAIXA?**

Você pode transferir seus pontos através dos seguintes canais CAIXA:

- App Cartões CAIXA
- Internet Banking CAIXA
- App CAIXA

De forma alternativa ou em caso de dificuldade no resgate pelos canais indicados, a solicitação de resgate poderá ser realizada pela Central de Atendimento - 4004 0 104 ou 0800 104 0 104

**16. É possível desistir do resgate?**

Não, após efetivar o resgate, não é possível estornar os pontos.

**17. O que fazer em caso de dificuldade para cadastramento ou resgate?**

Se houver dificuldade para se cadastrar na página do parceiro, o cliente deve buscar as centrais de atendimento do parceiro. Para dificuldades no resgate, deve entrar em contato com as centrais de atendimento da CAIXA.

**18. Quais são os contatos de atendimento dos parceiros para solicitação de esclarecimentos?**

| Atendimento parceiros | Contatos  |
|-----------------------|---|
| Azul Fidelidade       | Capitais e Regiões metropolitanas: 4003 1141<br>Demais localidades: 0800 880 1141   |
| Dotz                  | Capitais e Regiões metropolitanas: 4007 1339<br>Demais localidades: 0800 601 1339<br>Atendimento Dotz:dotz.com.br/dotzatendimento |
| Latam Pass            | Acessível de todo o Brasil: 0800 012 3200<br>Caso esteja fora do país: +55 11 2820 4816   |
| Smiles                | Clientes Smiles e Prata: 0300 115 7001<br>Clientes Diamante e Ouro: 0300 115 7007   |

## 19. Quem fará os créditos dos pontos bônus e quando o cliente vai receber?

A CAIXA é responsável pela transferência dos pontos aos parceiros, todavia o crédito da bonificação é de inteira responsabilidade de cada parceiro, conforme condições.

Segue quadro resumo com os prazos para crédito das bonificações:

| Parceiro        | Envio dos Pontos ao Parceiro | Prazo para Crédito da Bonificação |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Azul Fidelidade | Online                       | Até 30 JAN 25                     |
| Dotz            | Online                       | Até 29 JAN 25                     |
| LATAM Pass      | Online                       | Até 11 FEV 25                     |
| Smiles          | Online                       | Até 24 JAN 25                     |

Caso o cliente verifique que a bonificação não foi creditada no prazo estipulado ou não concorde com a bonificação creditada, se faz necessário o contato com o parceiro para a solicitação de esclarecimentos.

## 20. Os pontos transferidos e os bônus para a Ação de Aniversário CAIXA terão validade?

Sim. Condições sobre o percentual e validade são definidos pelos parceiros e suas regras estão descritas nos respectivos Regulamentos.

Segue abaixo resumo sobre as condições definidas por cada parceiro:

| Parceiro        | Validade dos Pontos | Validade da Bonificação |
|-----------------|---------------------|-------------------------|
| Azul Fidelidade | 24 meses            | 6 meses                 |
| Dotz            | 48 meses            | 48 meses                |
| Latam Pass      | 24 meses            | 24 meses                |
| Smiles          | Conforme categoria  | 12 meses                |

**21. Páginas relacionadas ao Aniversário CAIXA**

- [caixa.gov.br/caixa164anos](http://caixa.gov.br/caixa164anos)
- [caixa.gov.br/promocoes](http://caixa.gov.br/promocoes)

**22. Além da ação de bonificação, os cartões de crédito farão outras ações para o Aniversário da CAIXA?**

Sim. Demais ações dos Cartões de Crédito da CAIXA estarão disponíveis nas páginas relacionadas ao Aniversário acima - <https://www.caixa.gov.br/caixa164anos>.