

Preguntas y Respuestas relacionadas con nuestros Planes de Lealtad

Conoce las novedades relacionadas con nuestros programas de lealtad :

Tarjeta de Crédito Itaú Visa LifeMiles

Te informamos que los beneficios asociados al programa LifeMiles de nuestras Tarjetas de Crédito Itaú Visa LifeMiles finalizarán a partir del **7 de septiembre de 2026**. Como parte de este proceso, hemos preparado esta guía para responder las principales inquietudes relacionadas con la tarjeta, la acumulación de millas LifeMiles y las alternativas disponibles para nuestros clientes.

1. ¿Qué significa que el programa de marca compartida finaliza?

Significa que la Tarjeta de Crédito Itaú Visa Lifemiles dejará de estar disponible para la acumulación de millas asociadas al programa de millas Lifemiles, a partir del **7 de septiembre 2026**.

2. ¿Mi tarjeta de crédito será cancelada automáticamente?

Las condiciones de la línea de crédito serán transferidas al Banco de Bogotá quien emitirá un nuevo plástico bajo las condiciones y características de sus productos. Una vez finalice este proceso, el plástico asociado a Itaú, será cancelado automáticamente.

3. ¿Mis condiciones financieras cambiarán?

No. Las condiciones relacionadas con el saldo utilizado sobre la línea de crédito se mantienen. Los beneficios, ofertas de valor y características aplicables a las nuevas compras o transacciones que realices serán las definidas por el Banco de Bogotá al momento de emitir el nuevo plástico.

4. ¿Seguiré acumulando millas Lifemiles?

Continuarás acumulando millas por las compras realizadas con la tarjeta hasta el **7 de septiembre 2026**. Luego de esta fecha, no habrá más acumulación de millas LifeMiles con la Tarjeta de Crédito Itaú.

5. ¿Qué pasa con las millas que ya tengo acumuladas?

Las millas que ya fueron acreditadas en su cuenta LifeMiles seguirán perteneciendo a su saldo LifeMiles y continuarán sujetas a las políticas y condiciones vigentes de LifeMiles.

6. ¿Perderé las millas acumuladas cuando se cierre la tarjeta?

No. Las millas ya acreditadas en su cuenta LifeMiles no desaparecen por el cierre de la tarjeta.

7. ¿Qué sucederá con las millas pendientes de acreditación?

Todas las compras realizadas dentro del período de vigencia de la tarjeta generarán las millas correspondientes, las cuales serán acreditadas conforme a los tiempos habituales del programa.

8. ¿Hasta cuándo recibiré millas por mis compras?

La acumulación de millas del programa LifeMiles con la tarjeta de marca compartida con Itaú terminará el **7 de septiembre de 2026**. Posterior a esta fecha, no habrá acumulación de millas.

9. ¿Podré seguir utilizando mis millas Lifemiles después del cierre de la tarjeta?

Sí. El cierre de la tarjeta no afecta las millas que ya se encuentren registradas en su cuenta Lifemiles.

10. ¿Mi cuenta Lifemiles seguirá activa?

Sí. La finalización de la tarjeta de crédito no implica el cierre de su cuenta Lifemiles.

11. ¿Podré seguir redimiendo millas en Lifemiles?

Sí. Podrás seguir utilizando tus millas conforme a las condiciones vigentes del programa Lifemiles.

12. ¿Necesito crear una nueva cuenta Lifemiles?

No. Su cuenta Lifemiles actual seguirá funcionando normalmente.

13. ¿Qué pasará con el bono de bienvenida que estaba pendiente?

Si cumple las condiciones del beneficio antes de la fecha límite establecida, el bono será otorgado conforme a los términos y condiciones vigentes.

14. ¿Qué ocurre con los multiplicadores de millas o categorías especiales?

Los beneficios asociados a la acumulación acelerada finalizarán junto con la terminación de la tarjeta de marca compartida

15. ¿Qué pasará con mi tarjeta de crédito?

A partir del 2 de agosto, Banco de Bogotá pondrá a tu disposición, en sus canales digitales, una opción que te permitirá reemplazar tu Tarjeta de Crédito Itaú Visa LifeMiles y seguir disfrutando de los beneficios del programa.

Preguntas programa de Lealtad – Mi Itaú Efectivo

1. ¿Qué va a pasar con el Programa de Mi Itaú Efectivo?

El Programa de Lealtad finalizará de manera definitiva el **27 de julio de 2026**. A partir de esa fecha, ya no será posible acumular ni redimir los beneficios asociados al programa.

2. ¿Por qué se está cerrando el Programa de Lealtad?

Como parte del proceso de transición e integración de productos y servicios con Banco de Bogotá, estamos realizando ajustes en algunos de nuestros programas y beneficios. Por esta razón, el programa de lealtad **Mi Itaú Efectivo**, asociado a tus Tarjetas de Crédito Itaú, finalizará.

3. ¿Hasta cuándo podré acumular efectivo por mis compras?

Las compras realizadas y procesadas hasta el 26 de julio de 2026 continuarán generando acumulación de efectivo conforme a las condiciones vigentes del programa.

4. ¿Hasta cuándo podré redimir mi saldo?

Los clientes podrán redimir o utilizar el saldo acumulado hasta el **27 de julio de 2026**, de acuerdo con las condiciones vigentes del programa.

5. ¿Qué pasará con el saldo que no he utilizado antes de la fecha límite?

El saldo que permanezca disponible en el programa al momento de su finalización será abonado a la Cuenta de Ahorros o Corriente del cliente. Si el cliente no cuenta con una cuenta activa, dicho valor se aplicará como abono a la Tarjeta de Crédito inscrita en el programa, siempre que esta se encuentre vigente y no registre una mora superior a 30 días.

6. ¿Cómo puedo consultar mi saldo de puntos?

A través del Portal Transaccional, en la sección correspondiente al Programa de Lealtad. Ingresa aquí: [Mi Itaú efectivo - Itaú Personas - Banco Itaú https://banco.itaú.co/web/personas/beneficios/mi-itaú-efectivo](https://banco.itaú.co/web/personas/beneficios/mi-itaú-efectivo)

7. ¿Puedo transferir mi saldo a otra persona?

No. El saldo acumulado en el programa es personal e intransferible, por lo que no podrá ser transferido a otro cliente.

8. ¿Qué pasa con las compras realizadas antes de la fecha de cierre?

Las compras realizadas dentro del período de vigencia del programa acumularán puntos conforme a las condiciones establecidas, siempre que se encuentren dentro de las fechas definidas para la acumulación.

Programa de Lealtad – Mi Itaú Viajes

9. ¿Qué sucederá con el Programa de Mi Itaú Viajes?

El Programa de Lealtad finalizará de manera definitiva el 27 de julio de 2026. A partir de esa fecha, ya no será posible acumular ni redimir los beneficios asociados al programa.

10. ¿Por qué se está cerrando el Programa de Mi Itaú Viajes?

Como parte del proceso de transición e integración de productos y servicios con Banco de Bogotá, estamos realizando ajustes en algunos de nuestros programas y beneficios. Por esta razón, el programa de lealtad Mi Itaú Viajes, asociado a tus Tarjetas de Crédito Itaú, finalizará

11. ¿Hasta qué fecha podré acumular millas?

Las compras realizadas y procesadas hasta el 26 de julio de 2026 continuarán generando acumulación de efectivo conforme a las condiciones vigentes del programa.

12. ¿Las compras o transacciones realizadas antes de la fecha de cierre seguirán generando millas?

Sí. Todas las transacciones elegibles realizadas antes de la fecha límite de acumulación generarán las millas correspondientes, de conformidad con los términos y condiciones vigentes del programa.

13. ¿Qué ocurre si las millas aún no aparecen acreditadas en mi cuenta?

Solo se acreditarán millas por las compras que hayan sido procesadas hasta el 26 de julio de 2026.

14. ¿Hasta cuándo podré usar mis millas?

Las millas acumuladas podrán redimirse hasta el 27 de julio de 2026.

15. ¿Qué opciones tendré para redimir mis millas?

Las millas acumuladas podrán utilizarse hasta el 27 de julio de 2026 en el Marketplace de Mi Itaú Viajes para la redención de:

- Tiquetes
- Hoteles
- Renta de vehículos
- Experiencias

16. ¿Habrá promociones especiales para facilitar el uso de las millas antes del cierre?

Sí. Durante el período de transición, podrán habilitarse campañas, descuentos en redenciones o beneficios adicionales que faciliten el aprovechamiento de las millas acumuladas antes de la finalización del programa.

17. ¿Podré combinar millas con dinero para realizar una redención?

Sí. Hasta la fecha límite de redención, será posible realizar pagos mixtos combinando millas acumuladas y tu Tarjeta de Crédito Itaú, de acuerdo con las condiciones vigentes del programa.

18. ¿Qué pasará con las millas que tengo acumuladas?

Te invitamos a utilizar todas tus millas antes del 27 de julio de 2026. Después de esa fecha, las millas que no hayan sido redimidas serán canceladas y dejarán de estar disponibles para su uso dentro del programa Mi Itaú Viajes.

19. ¿Recibiré dinero por las millas que no utilice?

Sí. Las millas vigentes no redimidas serán reconocidas a una tasa de \$30 pesos colombianos por milla. El valor resultante será abonado a la Cuenta de Ahorros o Corriente del cliente titular del programa. Si el cliente no cuenta con una cuenta activa, dicho valor se aplicará como abono a la Tarjeta de Crédito inscrita en el programa, de acuerdo con las condiciones establecidas para la finalización del programa.

20. ¿Puedo solicitar una extensión del vencimiento de mis millas?

No. Las fechas definidas para la finalización del programa serán aplicables a todos los participantes y no podrán ser prorrogadas de manera individual.

21. ¿Puedo transferir mis millas a otro cliente antes del cierre?

No. Los saldos acumulados son personales e intransferibles.

22. ¿Qué sucede si ya tengo una reserva o redención realizada?

Las reservas, beneficios o redenciones que hayan sido confirmados antes de la fecha de cierre del programa conservarán su validez y se registrarán por las condiciones vigentes al momento de su emisión.

23. ¿Qué pasa si solicito la cancelación de una redención realizada antes del cierre?

La devolución de millas estará sujeta a las políticas vigentes del programa. Sin embargo, una vez finalizado el período de redención, las millas que sean reintegradas como resultado de una cancelación, modificación o devolución podrían no estar disponibles para su uso posterior.

24. ¿Cómo puedo consultar mi saldo de millas?

Puedes consultar tu saldo ingresando al Portal Transaccional y accediendo a la sección del Programa de Lealtad.

25. No encontré disponibilidad para redimir mis millas. ¿Qué opciones tengo?

Se reconocerá el valor de \$30 pesos colombianos por milla vigente no redimida, este valor será abonado a la cuenta de ahorros o corriente del cliente titular del tarjetahabiente, en caso de no contar con una cuenta activa se aplicará como un pago a la tarjeta de crédito inscrita en el programa.

26. ¿Puedo reclamar posteriormente por las millas que no utilicé?

Una vez finalizado el programa y vencido el plazo de redención, las millas no utilizadas quedarán canceladas de manera definitiva.

27. ¿Qué pasará con el saldo que no he utilizado antes de la fecha límite?

El saldo que esté aún dentro del programa será abonado a la cuenta de ahorros o corriente del cliente. En caso de no contar con una cuenta activa se aplicará como un pago a la tarjeta de crédito inscrita en el programa. Para esto la tarjeta debe estar vigente y no presentar una mora mayor a treinta (30) días.