

PREGUNTAS FRECUENTES – CAMPAÑA HINCHAS DE LOS QUE HACEN HISTORIA
MARZO 2026

1. ¿En qué consiste la campaña?

Es una campaña promocional para clientes con tarjetas débito y/o crédito Mastercard Bancolombia, en la que puedes acumular kilómetros simbólicos al realizar compras y participar por incentivos.

La campaña tiene dos formas de ganar:

- **Premios por mayor acumulación de kilómetros:**
Se sumarán todos los kilómetros generados con tus transacciones durante la campaña.
- **Premios por sobre cumplimiento de metas:**
Tienes un objetivo personal de kilómetros y cada vez que lo cumples, sumas un (1) logro.

Los incentivos se asignarán a los clientes con mejor desempeño dentro del grupo al que pertenecen.

2. ¿Por cuánto tiempo estará vigente la campaña?

La campaña tendrá una duración total de dos (2) meses calendario consecutivos, contados a partir de 17 de marzo al 12 de mayo de 2026.

Para efectos de la acumulación de Kilómetros, se tendrán en cuenta las Compras realizadas del 12 de marzo al 12 de mayo de 2026.

3. ¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar los clientes que:

- Se inscriban en la campaña.
- Sean titulares de al menos una tarjeta débito y/o crédito Mastercard Bancolombia activa a título personal.
- Mayores de 18 años
- Tener nacionalidad colombiana y estar domiciliado en Colombia.

4. ¿Dónde puedo conocer los detalles de la campaña, mi meta y los kilómetros que llevo acumulados?

Puedes consultar los detalles de la campaña, tu meta asignada, el grupo al que perteneces y el número de kilómetros acumulados ingresando a la página web oficial www.bancolombia.com/hinchas, usando tu documento de identidad.

La información se actualizará conforme al registro de transacciones del Banco.

5. ¿Qué tarjetas son válidas para participar?

Puedes participar con tus tarjetas débito y/o crédito Mastercard Bancolombia personales. No se consideran tarjetas corporativas.

Si tienes más de una tarjeta, las compras realizadas con todas ellas se tendrán en cuenta para acumular kilómetros.

6. ¿Qué compras me permiten acumular kilómetros?

Acumulas kilómetros con compras presenciales y no presenciales, nacionales e internacionales, realizadas con tus tarjetas débito y/o crédito Mastercard Bancolombia, incluyendo compras hechas a través de:

- Apple Pay
- Billetera de Google

7. ¿Qué compras NO acumulan kilómetros?

No acumulan kilómetros:

- Retiros o avances en efectivo.
- Pagos o transferencias realizados por PSE u otros débitos directos a cuenta.
- Pagos de obligaciones financieras con el Banco.
- Transacciones anuladas, reversadas, canceladas o con contracargo.
- Transacciones fraudulentas o que busquen incrementar artificialmente la acumulación de kilómetros.

Las transacciones efectuadas con tarjetas empresariales no participan en la acumulación, sin importar si el titular es una persona jurídica o natural.

8. ¿Qué son los kilómetros?

Los kilómetros son una unidad promocional ficticia, sin valor monetario.

No son millas, puntos ni dinero, y solo se utilizan para esta campaña.

9. ¿Cómo acumulo kilómetros?

- Por cada \$1.000 COP en compras elegibles, acumulas “1” kilómetro.
- Las compras con tarjeta no presente (CNP) acumulan el doble de kilómetros, siempre que sean identificadas como tales en los registros del Banco y/o la red Mastercard.

10. ¿Qué es una compra con tarjeta no presente (CNP)?

Son compras no presenciales, como las que realizas en páginas web o aplicaciones.

11. ¿Los kilómetros se acumulan durante toda la campaña?

Sí. Para la mecánica de mayor acumulación, se sumarán todos los kilómetros generados durante la vigencia total de la campaña.

Para la mecánica de sobre cumplimiento, cada vez que cumplas tu meta asignada, sumarás un (1) logro.

12. ¿Las compras hechas antes de inscribirme cuentan para la campaña?

Sí. Las compras realizadas durante la vigencia de la campaña se tendrán en cuenta, siempre y cuando la inscripción se realice dentro de dicho período.

MECÁNICAS DE PREMIACIÓN

1. ¿Cómo funcionan los premios por mayor acumulación de kilómetros?

Se sumarán todos los kilómetros acumulados durante la campaña.

Los incentivos se asignarán a los clientes que acumulen la mayor cantidad de kilómetros dentro del grupo al que pertenecen.

Incentivos:

- 8 paquetes de experiencias de viaje en Miami*
- 100 camisetas
- 20 balones autografiados

Dividido en los diferentes grupos

2. ¿Cómo funcionan los premios por sobre cumplimiento?

Cada cliente tiene un objetivo personal de kilómetros.

Cada vez que cumples tu objetivo, sumas un (1) logro.

Los incentivos se asignarán a los clientes que más logros alcancen dentro del grupo al que pertenecen.

Incentivos:

- 100 paquetes dobles despedida de la Selección
- 100 kits de partidos en casa
- 272 paquetes de Puntos Colombia

Dividido en los diferentes grupos

3. ¿Cómo se asignan los grupos?

Los clientes participantes serán agrupados en tres (3) grupos, conforme a los criterios definidos por el Banco para la Campaña.

Cada cliente participa únicamente dentro del grupo que le sea asignado.

4. ¿Puedo competir por incentivos de otros grupos?

No. Cada cliente participa únicamente dentro de su grupo asignado y no es posible solicitar cambios de grupo.

5. ¿Qué pasa si hay empate entre clientes?

En caso de empate, tendrá prioridad el cliente que haya alcanzado primero el número de kilómetros o logros con el que se presenta el empate, de acuerdo con el registro transaccional del Banco.

6. ¿Cuándo y cómo se entregan los incentivos?

Los incentivos se entregarán una vez se valide el cumplimiento de las condiciones de la Campaña y siempre que las tarjetas y cuentas asociadas se encuentren activas.

Los ganadores serán contactados a través de los datos registrados en el Banco.

Los incentivos son personales, intransferibles y no canjeables por dinero.

7. ¿Qué pasa si una compra se reversa o se anula?

Las compras anuladas, reversadas o con contracargo no se tendrán en cuenta para la acumulación de kilómetros ni para la selección de ganadores.

8. ¿Por qué mis kilómetros no se ven reflejados inmediatamente?

La información transaccional puede tardar un tiempo en actualizarse.

El Banco realizará la validación final con base en los registros de sus sistemas y de la red Mastercard.

9. ¿Dónde puedo consultar más información sobre la campaña?

Puedes consultar todos los detalles en los Términos y Condiciones, disponibles en la página web oficial de la campaña www.bancolombia.com/hinchas

HISTORIAS DE LA CAMPAÑA PROMOCIONAL DE FÚTBOL

1. ¿Por qué usan a una persona invidente en la campaña?

Queremos mostrar que la pasión del fútbol es universal. La discapacidad visual no impide vivir la emoción del deporte. La campaña celebra esa diversidad real de los hinchas.

2. ¿La campaña busca generar lástima hacia las personas ciegas?

No, por el contrario, es una historia de pasión por el fútbol desde otra perspectiva. Queremos mostrar que la discapacidad visual no limita la capacidad de disfrutar, emocionarse y conectarse con el deporte.

3. ¿Qué mensaje quiere transmitir la marca con esta campaña?

Que la pasión por el fútbol es universal y que cualquier persona, sin importar su condición, puede vivirla plenamente.

4. ¿Qué impacto espera la marca con esta campaña?

Queremos generar una conversación positiva sobre inclusión en el deporte, conectar emocionalmente con nuestros consumidores.

5. ¿El personaje es una persona ciega real?

Sí, trabajamos con una persona ciega real. Lo hicimos por autenticidad, respeto y porque su experiencia aportó muchísimo a la historia.

6. ¿Qué pasa si algún cliente se siente incómodo o critica el enfoque de la campaña?

Escucharemos activamente las inquietudes y responderemos con transparencia, destacando que actuamos con asesoría y compromiso hacia la inclusión.

*Aplican T&C, conócelos en: [TyC.pdf](#)