

**Lealtad**  
Un programa que nos une



# Preguntas frecuentes



**Coomeva**  
Nos facilita la vida

## GENERALES

- ¿Qué es Lealtad Coomeva?  
Lealtad Coomeva es un programa fidelización de Coomeva y Empresas Coomeva que premia la fidelidad de los Miembros de Pinos Coomeva (asociados, clientes y/o usuarios) a través de la moneda PINOS.
- ¿Cuáles son las empresas participantes del programa de Lealtad Coomeva?  
Coomeva Cooperativa, Bancoomeva, Fundación Coomeva, Coomeva Corredores de Seguros S.A, Coomeva Medicina Prepagada S.A. y Coomeva Emergencia Medica
- ¿Al ser asociado tengo mayores beneficios con el programa de Lealtad Coomeva?  
Sí, al ser asociado a la Cooperativa cuentas con una equivalencia mayor en acumulación de pinos por producto y/o servicio.
- ¿Una persona jurídica puede redimir o acumular Pinos?  
No, el programa aplica solo para personas naturales y mayores de 18 años de edad.
- ¿Dónde puedo consultar mis Pinos?
  - Línea fija nacional: 01 8000 950123 opción 1,6,1.
  - Desde el móvil #464 opción 1,6,1.
  - Mi Coomeva WEB/APP.
- ¿Dónde puedo consultar información acerca del programa de Lealtad Coomeva?  
En el portal web [lealtad.pinoscoomeva.com.co](http://lealtad.pinoscoomeva.com.co)  
[www.coomeva.com.co/lealtadcoomeva](http://www.coomeva.com.co/lealtadcoomeva)
- ¿Por qué mi saldo de pinos Coomeva está en negativo?  
Los miembros del programa podrán tener saldos de pinos negativos en su cuenta por las siguientes razones:
  1. Cuando la transacción de acumulación sea reversada y el miembro del programa no posee un saldo de pinos igual o superior al valor de la reversión.
  2. Cuando por efectos de fraude u otras circunstancias se realice un débito de pinos y el miembro del programa no posee un saldo suficiente para cubrirlo.Los pinos se visualizarán en negativo hasta que, por nuevas acumulaciones, los saldos se ajusten a cero o en valores positivos de acumulación.
- ¿Qué pasa con mis pinos en caso de fallecimiento?  
Los Pinos de los miembros del programa Asociados fallecidos podrán ser trasladados a los beneficiarios del fondo de solidaridad, y estos Pinos tendrán las mismas condiciones de acumulación y vencimientos originales, quedando activos 30 días calendarios posteriores a su reclamación, validación y operación. Para poder realizar la redención de los PINOS, los beneficiarios deberán realizar el proceso de registro como miembros del programa.

- ¿Qué pasa con mis pinos si deseo retirarme de alguna o todas las empresas?
- En caso de retiro voluntario, el asociado tendrá 90 días para redimir sus pinos y deberá encontrarse al día en sus obligaciones.

## MI COOMEVA APP/WEB

- ¿Cómo creo una cuenta para poder redimir mis Pinos?
  1. Ingresa a <https://secure.cooimeva.com.co/CuentaCooimeva/#/registro>
  2. Ingresa Tipo de Identificación y Número de identificación
  3. Sistema valida datos y envía código de seguridad (email-sms)
  4. Se ingresa código de seguridad y contraseña
  5. El usuario no se debe digitar porque toma el número de identificación
  6. Con la Cuenta Coomeva ya creada el usuario se puede autenticar en cualquiera de las aplicaciones del GECC que la utilicen como medio de autenticación incluida la plataforma de Lealtad
  7. Después de 3 intentos fallidos en el día, el usuario se bloquea
  8. Para desbloquear el usuario se debe hacer el proceso de Recuperación de Contraseña
- ¿Cuál es mi usuario y contraseña para poder redimir mis Pinos?

Para acceder a la plataforma debes ingresar con usuario y contraseña de Cuenta Coomeva, en caso de no tenerla puedes crear una a través de MiCooimeva APP/WEB y si presentas novedad comunícate al #464
- ¿Cómo puedo ver el Estado de Cuenta de mis Pinos?

En MiCooimeva APP/WEB puedes visualizar de acuerdo al mes y año consultado, las transacciones que hiciste en ese periodo de tiempo con fecha exacta y cantidad de Pinos acumulada

## ACUMULACIÓN

- ¿En cuántas horas se ven reflejados mis pinos?

El plazo máximo para cargar los Pinos es hasta 2 meses.  
Para realización de Campañas está sujeta a condiciones de la promoción.
- ¿Dónde puedo conocer el portafolio de acumulación de Pinos?

Ingresa a [www.cooimeva.com.co/lealtadcoomeva](http://www.cooimeva.com.co/lealtadcoomeva) y elige el botón “Portafolio Acumulación”
- ¿Cuál es el tiempo de vigencia de los Pinos?

Asociado: 15 meses  
Cliente: 12 meses
- ¿Por qué ha disminuido mi saldo de pinos?

Los pinos tienen un periodo de vencimiento de acuerdo a si eres asociado o cliente, lo más probable es que se te hayan vencido algunos Pinos.

## REDENCIÓN

- ¿Cuáles son los canales de redención?  
Mi Coomeva APP/WEB para: “Abono a Estado de Cuenta”, “Abono a Conceptos Estatutarios”, “Pago tarjeta crédito Mastercard” “Abono a Seguro Autos/Motos” “Abono Medicina Prepagada” “Abono a programa de Educación” “Abono a Microcrédito Fundación”,  
Sólo por #464 opc 1,6, para: Millas Lifemiles o transferir Pinos.
- ¿Cuál es el valor del Pino?  
1 PINO= 1 PESO para redimir.
- ¿Debo tener mis datos actualizados para poder redimir Pinos?  
Sí, debe tener sus datos actualizados para realizar la redención, si aún faltan datos debes realizar la actualización de los mismos a través de las condiciones de Coomeva.
- ¿Los Pinos pueden ser transferidos?  
Sí, los Pinos podrás transferirlos a otro Miembro del Programa sólo para ayudar a pagar el Estado de Cuenta.
- ¿Debo tener una cantidad mínima de Pinos para redimir?  
Sí, el puntaje mínimo para redimir premios es de 30.000 PINOS
- ¿En qué momento puedo redimir mis pinos?  
En cualquier momento, a través de los canales dispuestos por el programa Lealtad Coomeva.
- ¿Cuál es la equivalencia de pinos a millas?  
150 PINOS = 1 MILLA LifeMiles
- ¿Qué sucede si estoy en mora? ¿Puedo acumular y redimir?  
Si un miembro del programa Asociado se encuentra en mora podrá acumular con los productos de otras empresas, sin embargo, no podrá redimir hasta ponerse al día con los saldos en COOMEVA y las EMPRESAS COOMEVA.