



Folleto informativo Tarjeta de Débito.



Contenido

| | |
|------------------------------------|----|
| • Condiciones | 3 |
| • Beneficios | 4 |
| • Restricciones | 6 |
| • Robo o extravío de tarjeta | 8 |
| • Recomendaciones | 9 |
| • Banca en Línea | 11 |

Estimado Cliente:

Le damos una cordial bienvenida a Scotiabank Transformándose.

En este documento encontrará información valiosa que le permitirá conocer las características y condiciones de nuestras tarjetas de débito, así como consejos prácticos de seguridad y uso para que usted aproveche al máximo los beneficios que podemos a su disposición.

Entre la información que encontrará en este manual se destaca:

- Beneficios de su Tarjeta de Débito.
- Condiciones del Producto.
- Servicios Complementarios.
- Recomendaciones de Seguridad.

Con este folleto pretendemos informarle oportunamente, y además cumplir con lo establecido en el Reglamento de tarjetas de Crédito y Débito N°35867 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.



Resumen de condiciones

¿Qué es una tarjeta de débito?

Es una tarjeta que se asocia a una cuenta corriente, de ahorros, o a cualquier otro tipo de cuenta que el Banco determine para el uso de sus clientes. La tarjeta de débito le brinda acceso a los fondos disponibles en su cuenta, ya sea para consultar saldos, retirar efectivo, o realizar compras en comercios afiliados debitando el dinero directamente de la cuenta asociada.

- Nuestras tarjetas de débito pueden ligarse a cuentas bancarias en colones, dólares o euros.
- El uso de cajeros automáticos podría implicar un costo en la transacción; el Banco tendrá a disposición del Cliente la información relacionada a cargos y comisiones de los productos pasivos en las oficinas del Banco o en su sitio web www.transformandose.scotiabankcr.com
- Nuestras tarjetas de débito son aceptadas en todos los comercios locales e internacionales afiliados a VISA.
- Posibilidad de acceder a nuestro Servicio al Cliente al 2239-9019, donde podrá consultar saldos, movimientos recientes, reportar la pérdida o robo de su tarjeta y mucho más.

- Acceso a Banca en Línea a través de la dirección electrónica www.transformandose.scotiabankcr.com, donde podrá realizar consultas, pagos, transferencias, y muchos otros servicios.
- Posibilidad de programar cargos automáticos en su tarjeta de débito para el pago de servicios públicos y privados.

Beneficios Exclusivos

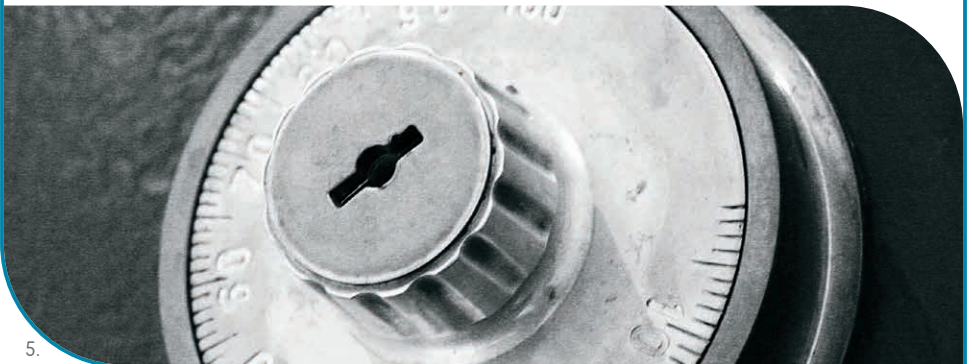
Tarjeta Débito MultiPremios:

- Obtenga 1 milla MultiPremios por cada \$2 de consumo en todas sus compras en comercios locales o internacionales.
- Las millas disponibles puede canjearlas en todos los comercios afiliados al programa MultiPremios.
- Las millas acumuladas puede consultarlas a través de Servicio al Cliente al **2239-9019**, en los estados de cuenta, o directamente en los comercios afiliados.



Tarjeta Débito LifeMiles:

- Obtenga 1 LifeMile por cada \$1 de compra local, o 1 LifeMile por cada \$2 de compra en comercios internacionales.
- La consulta y canje de sus LifeMiles acumuladas puede realizarlas directamente a través del programa LifeMiles (mayor información en www.lifemiles.com).
- Nuestras tarjetas Visa Débito LifeMiles gozan además de diferentes modalidades de seguros y asistencia telefónica para:
 - Accidentes de viaje: al comprar los boletos con la tarjeta el cliente obtendrá una cobertura de seguro por accidentes (sujeto a las limitaciones y condiciones de la póliza).
 - Alquiler de vehículos: al iniciar y completar el arrendamiento de un vehículo con la tarjeta, el cliente obtendrá una cobertura por el valor real efectivo del vehículo (sujeto a las limitaciones y condiciones de la póliza).
 - Asistencia en viajes: asesoría y servicio a través del Centro de Asistencia VISA al número que se encuentra al dorso de la tarjeta (servicio disponible las 24 horas del día y los 365 días del año).



• Restricciones del Producto:

A partir del momento de su entrega, el cliente es responsable por el uso que se le dé a su tarjeta, y a los fondos disponibles en la cuenta asociada.

Por seguridad, el Banco establecerá límites máximos en la cantidad y monto de transacciones diarias de retiro de efectivo en cajeros automáticos y en compras en comercios afiliados, esto con el objetivo de resguardar los intereses propios y del Cliente.

• Metodología de cálculo de intereses para cuentas asociadas a tarjetas de débito:

Las cuentas corrientes y de ahorros que pueden ser asociadas a tarjetas de débito, devengan intereses que se calculan en forma diaria sobre el saldo mínimo efectivo al finalizar el día, de acuerdo con la tasa de interés que se establece para cada rango de saldo.

Los intereses generados por la cuenta se capitalizan al finalizar el mes calendario.

La tasa de interés para las cuentas de ahorro o corrientes están dadas en forma anual, por lo que para obtener el interés diario que generan las cuentas debe aplicarse la siguiente fórmula:

$$Ti\%/365 \times \text{saldo mínimo diario}^*$$

* Las tasas de interés son escalonadas según el rango de saldo. Las cuentas devengan una porción de interés en cada rango, según el volumen del saldo mínimo del día.

Procedimiento para la resolución de controversias asociadas a la tarjeta de débito:

• Área encargada:

Departamento de Servicio al Cliente. Cuando el tarjetahabiente tenga una discrepancia en su estado de cuenta sobre alguna transacción en particular, deberá proceder de la siguiente forma:

• Reclamo formal:

Presentar un reclamo formal a través del formulario de “Reclamo de contracargos” en cualquiera de nuestras sucursales o llamar a Servicio al Cliente (506) **2239-9019**, donde será instruido acerca del proceso para documentar el reclamo a través del Centro de Servicio al Cliente. La gestión presentada generará un número de caso, el cual será comunicado al cliente para su información y seguimiento.

• Plazos de presentación:

Para presentar un reclamo se establece un plazo máximo de 60 días naturales a partir de la fecha en que fue realizada la transacción; en caso de reclamo por fraude el plazo establecido es de 30 días naturales.

• Investigación y acción resolutoria:

Una vez recibido el reclamo, el Banco iniciará la investigación correspondiente a fin de determinar la naturaleza del caso.

Este proceso denominado como contracargo está determinado por los plazos establecidos en los reglamentos de operación de las Marcas Emisoras de las tarjetas, sin embargo en el caso de VISA el mismo no podrá extenderse por más de 180 días.

Luego de efectuarse el debido proceso según el tipo de reclamo, y a partir de las pruebas obtenidas que respalden la resolución, se determinará la aceptación del reclamo o bien su rechazo.

• Procedimiento en caso de robo o extravío de su tarjeta:

En caso de robo o extravío de su tarjeta, debe realizar el reporte en forma inmediata al teléfono de Servicio al Cliente (506) 2239-9019. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Al ser atendido por un operador, este le solicitará responder una serie de preguntas de seguridad a fin de corroborar la identidad del solicitante; seguidamente deberá indicarse la razón y tipo de bloqueo que se desea efectuar:

• Bloqueo temporal:

Podrá solicitarse el bloqueo temporal de su tarjeta de débito cuando así lo considere oportuno, permitiéndole activarla nuevamente al llamar Servicio al Cliente (506) 2239-9019 y solicitar el desbloqueo de la misma.

Bloqueo definitivo:

En caso de robo o pérdida de su tarjeta, podrá solicitar que la misma se elimine de los sistemas definitivamente y se emita una nueva, la cual será enviada a la sucursal de su preferencia en el plazo establecido por el Banco para estos efectos.

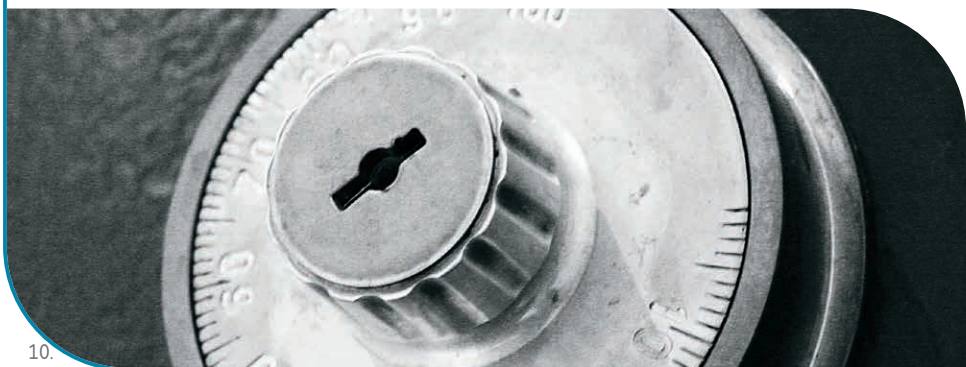
• Procedimiento en caso de retención de su tarjeta en cajeros automáticos:

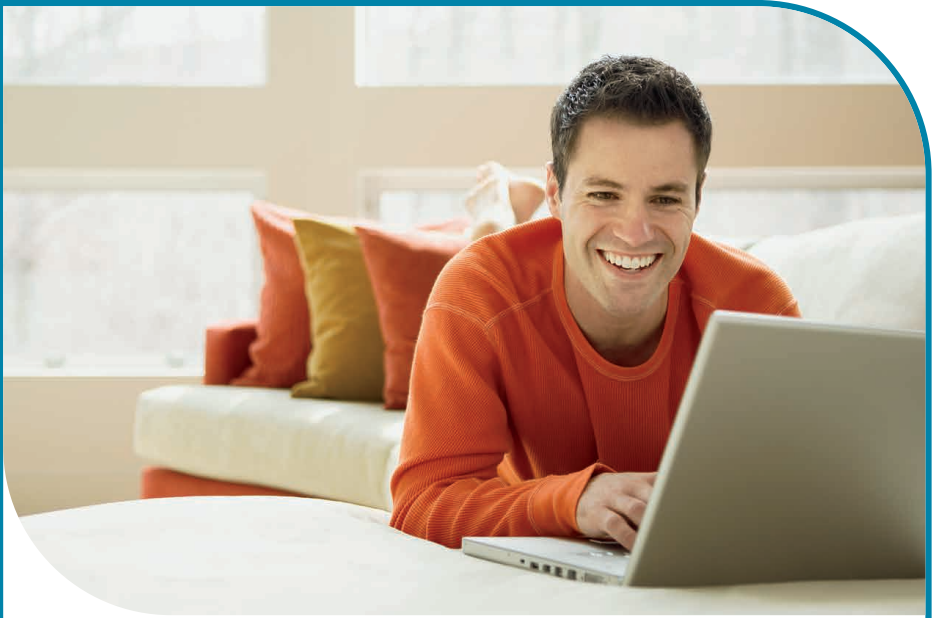
Si por alguna circunstancia la tarjeta de débito es retenida en algún cajero automático, el cliente deberá efectuar el reporte a Servicio al Cliente (506) 2239-9019, quien originará un bloqueo definitivo de la tarjeta y procederá con la solicitud de un nuevo plástico.

Recomendaciones de seguridad en el uso de la tarjeta de débito:

- En caso de robo o extravío de su tarjeta, debe realizar el reporte en forma inmediata al teléfono de Servicio al Cliente (506) 2239-9019 (servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año).
- Firmar la tarjeta al dorso en el espacio correspondiente al momento de serle entregada.
- No revelar la clave de seguridad (nunca le será solicitada por funcionarios del Banco).

- No anotar la clave de seguridad en la tarjeta.
- No digite su clave secreta al frente de otras personas, ni permita que extraños permanezcan a su alrededor mientras realiza la operación.
- No preste su tarjeta a ninguna persona.
- Seguir únicamente las instrucciones que indica la pantalla del cajero automático (papeles o indicaciones externas pueden ser malintencionadas).
- Por razones de seguridad, la tarjeta será retenida por el cajero automático en caso de ingresar incorrectamente la clave de seguridad en tres ocasiones en un lapso de 24 horas.
- Si el cajero automático se encuentra fuera de servicio, no introduzca la tarjeta ni digite su clave secreta.
- En caso de no recordar la clave de seguridad de su tarjeta para uso del cajero automático, puede efectuar la solicitud de un nuevo PIN en cualquiera de nuestras sucursales





Banca en Línea, ¡Es fácil y rápido!

Ponemos a su disposición el acceso a nuestros servicios a través de Banca en Línea (www.transformandose.scotiabankcr.com), donde sin necesidad de desplazarse podrá realizar consultas, transacciones y mucho más:

- Consulta de saldos y movimientos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y préstamos.
- Pago de tarjetas de crédito, préstamos, servicios públicos y más.
- Transferencias entre cuentas propias y de terceros en el mismo Banco.
- Transferencias SINPE y Traslados Internacionales.
- Servicios de consulta habilitados las 24 horas, los 7 días de la semana.

