

# Aquí estamos, a su servicio.

Ante la alerta sanitaria por el COVID-19 (coronavirus), hemos tomado diferentes medidas para resguardar la salud y seguridad de empleados, clientes y comunidades en apego a las instrucciones de Casa Matriz, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el gobierno local:

## Actuamos de forma oportuna.

Monitoreamos la situación de cerca y seguimos los lineamientos que proporcionan las autoridades. Desde el 6 de marzo activamos nuestro plan de continuidad de negocio de forma diligente e iniciamos acciones de comunicación con nuestros públicos de interés para garantizar que nuestras prácticas se alinearan correctamente.

## Tomamos medidas preventivas.

Implementamos diversas acciones para mantenernos seguros y a los clientes que nos visitan:

- Reforzamos la limpieza en nuestras instalaciones y el protocolo de higiene para personas.
- Socializamos estos protocolos con nuestros principales proveedores.
- Impulsamos el teletrabajo, las reuniones virtuales y cancelamos los viajes de negocio.
- Reubicamos al personal que permanece en el Banco para acatar las recomendaciones de distancia y densidad en oficinas.
- Activamos un protocolo especial para los empleados vulnerables por sus padecimientos pre existentes.
- Coordinamos el ingreso de clientes a nuestras sucursales en grupos de 10 personas con atención prioritaria a las poblaciones de alto riesgo.

## Haga sus transacciones de manera remota.

Le recordamos que puede realizar la mayoría de sus transacciones utilizando su teléfono inteligente u otro dispositivo móvil, esté donde esté:

- **Scotia en Línea**, para transferencias a cuentas Scotiabank y cuentas de otros bancos, pago de servicios públicos y privados, pago de tarjetas y operaciones de crédito.
- **App Banca Móvil**, para pago de servicios y transacciones agregadas como favoritas.
- **App Scotiabank Go**, para transferencias entre cuentas Scotiabank y de otros bancos.
- **Cajeros automáticos y Cajeros de Depósito y Pago**: para retiros de efectivo, depósitos y pago de tarjetas o préstamos.
- **Puntos de Pago**: Puntos Servimás, Farmacias Fischel y Supermercados Peri, Saretto y Súper Compro.

## Hable con nosotros.

Estamos aquí, para usted: nuestros centros de contacto pueden ayudarle con la mayoría de los servicios ofrecidos en la sucursal.

- **TeleScotia**: 8001-SCOTIA (8001-726842) con un menú de autoservicio 24/7.
- **Chat en línea**: consultas de cobros y servicio al cliente. Visite nuestra web [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com)

## Manténgase alerta en la lucha contra el fraude.

Recuerde que Scotiabank nunca le solicitará por correo información confidencial, como su contraseña, PIN, código de acceso, números de tarjeta de crédito o de cuenta.

## Resguardamos la seguridad de todos.

Poner de nuestra parte para disminuir el riesgo de contacto resguardando la seguridad de todos ha sido nuestra prioridad en estos momentos.

- Postergamos las actividades de nuestros patrocinios internacionales y locales, experiencias de alojamiento internacionales y premios promocionales dirigidos a clientes.
- Reprogramamos los eventos corporativos para público externo y para el personal.
- Pospusimos las fechas de los programas de responsabilidad social de mayor alcance como el Torneo Infantil de Fútbol y los talleres de educación financiera

## Pensamos en su/s bienestar/necesidades.

En aras de promover el bien común, reenfoquemos la estrategia hacia el mercado para continuar apoyándolo, como hasta ahora lo hemos hecho.

- Desarrollamos un paquete de facilidades crediticias para los clientes que pudieran verse afectados por la emergencia sanitaria.
- Para que no salga de su casa, del 16 de marzo al 19 de abril, si hace sus pedidos en Uber Eats, Rappi y Glovo con cualquier tarjeta de crédito Scotiabank, le devolveremos ₡ 1,200 por cada transacción que realice, hasta un máximo de ₡ 12,000 por cliente.

Entendemos que este es un momento de incertidumbre para todos, por eso le recordamos que estamos aquí para usted.

**Scotiabank**<sup>®</sup>