

## Reglamento de los Programas de Lealtad Scotiabank

Scotiabank busca premiar a sus clientes por el uso de sus productos de crédito, por lo que mediante el Sitio Web de Programas de Lealtad de Scotiabank en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) se podrá visualizar la premiación recibida por el uso de cada producto, así como el acumulado y detalle asociado al programa de lealtad correspondiente. Es decir, si un cliente tiene varios productos de un mismo programa de lealtad, podrá visualizar y utilizar la sumatoria del total disponible para ese programa de lealtad.

Para que el cliente pueda hacer uso de los beneficios del programa de lealtad, debe cumplir a cabalidad con lo estipulado en la Ley 8204: Ley sobre estupefacientes sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

**Vigencia:** La vigencia del presente reglamento es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas de Scotiabank de Costa Rica S.A. (conocido más adelante como el Banco). La información que contiene este documento tendrá vigencia mientras no exista una modificación al presente reglamento. Cualquier modificación será publicada como parte de las reformas a este Reglamento y estará disponible en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), pero en ningún momento será necesario notificar individualmente a los tarjetahabientes.

### Modificación del Reglamento:

EL BANCO se reserva el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios de viaje u otros premios especiales del programa. Cualquier modificación será publicada como parte de las reformas a este Reglamento y estará disponible en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), pero en ningún momento será necesario notificar individualmente a los tarjetahabientes.

### Cancelación del Programa:

En el caso de que EL BANCO estime conveniente dar por concluido alguno de los programas de lealtad, la acumulación de puntos +Premios, cash back o millas LifeMiles se efectuará hasta treinta días naturales posteriores a la fecha límite que sea definida, la cuál será comunicada a los clientes, por medio de avisos importantes del estado de cuenta correspondiente.

El canje del acumulado de puntos +Premios o Cash Back, de acuerdo con el programa de lealtad respectivo, podrá ser efectuado hasta 45 días naturales posteriores a la fecha límite determinada para la acumulación de puntos +Premios o Cash Back. Transcurrido dicho plazo sin que EL CLIENTE realice el canje, su derecho de canjear quedará automáticamente extinguido, sin que pueda existir ningún reclamo en contra del BANCO.

### **Registro en Programas de Lealtad Scotiabank:**

El cliente debe estar registrado en Scotia en Línea para poder ingresar en el sitio de Programas de Lealtad Scotiabank siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingresar en la página web de Scotiabank Costa Rica: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com)
2. Marcar la opción INGRESAR
3. Escoger la opción PROGRAMAS DE LEALTAD.
4. Ingresar el USUARIO utilizado en Scotia en Línea
5. Ingresar la CONTRASEÑA utilizada en Scotia en Línea.

Si el cliente no tiene usuario de Scotia en Línea entonces deberá registrarse de la siguiente manera:

1. Ingresar en la página web de Scotiabank Costa Rica: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com)
2. Marcar la opción INGRESAR
3. Escoger la opción SCOTIA EN LÍNEA
4. Marcar AFÍLIASE AQUÍ.
5. Leer los requisitos y marcar CONTINUAR
6. Ingresar la información requerida en el proceso de registro.

En los casos de un bloqueo temporal, ocasionado por el intento fallido de confirmación del código de verificación o información como mail o número de teléfono, durante el proceso de auto enrolamiento, debe llamar a Tele Scotia al 8000-Scotia (726842) para su asistencia.

En el caso de que el titular de la tarjeta sea una empresa, para registrarse en Scotia en Línea deberá:

1. Descargar o solicitar el formulario de Scotia en Línea a su ejecutivo de cuenta o al correo [CRServiciosEmpresariales <CRServiciosEmpresariales@scotiabank.com>](mailto:CRServiciosEmpresariales@scotiabank.com)
2. Completar el documento según corresponda en cada espacio. Debe venir firmado por el Representante Legal de la empresa.
3. Adjuntar copia de cedula del Representante Legal y de los nuevos usuarios
4. Enviar los documentos originales a su ejecutivo.

En los casos de un bloqueo temporal, ocasionado por el intento fallido de la contraseña de Scotia en Línea el cliente deberá comunicarse al 2210-4848 opción 3 para el desbloqueo, o bien enviar un correo electrónico al correo [CRServiciosEmpresariales <CRServiciosEmpresariales@scotiabank.com>](mailto:CRServiciosEmpresariales@scotiabank.com) para solicitar una nueva contraseña.

### **Consulta del disponible de puntos +Premios o cash back asociado al Programa de Lealtad:**

El cliente encontrará el disponible del total de puntos +Premios o cash back según el Programa de Lealtad que le corresponda, en la sección Programas de Lealtad Scotiabank en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) donde verá: saldo disponible de cada programa de lealtad, la acumulación de cada programa de lealtad durante el período del mes calendario por tarjeta asociada al programa y el total de canjes realizados durante el mismo período mensual.

-Si una tarjeta de crédito o débito (plástico) fuera sustituida por pérdida, robo o fraude generando un nuevo número de tarjeta, el cliente visualizará el histórico de las transacciones con el nuevo número de tarjeta generado.

-Si un cliente realiza un cambio de producto en el mismo programa de lealtad, asignándole una nueva tarjeta de crédito o débito (plástico), el cliente visualizará el histórico de las transacciones con el nuevo número de tarjeta generado. El cliente acumulará en su programa de lealtad con las condiciones del nuevo producto a partir del momento en que se genere el nuevo número de tarjeta. Las compras realizadas con la tarjeta de crédito o débito (el plástico) anterior mantienen las condiciones del producto original con el que se realizaron las transacciones.

-Si un cliente realiza un cambio de producto hacia otro programa de lealtad, el cliente perderá el disponible que tuviera en ese primer programa de lealtad y no visualizará más el histórico de las transacciones por lo que se recomienda al cliente utilizar el disponible previo a realizar el cambio de programa de lealtad. Scotiabank no se hace responsable si el cliente no utiliza el disponible de puntos +Premios o cash Back antes de solicitar el cambio de producto. El cliente acumulará con las condiciones del nuevo producto a partir del momento en que se genere el nuevo número de tarjeta.

En el estado de cuenta mensual de la tarjeta de crédito o débito de cada producto, no podrá visualizar el disponible de puntos +Premios o cash back. Para ver el acumulado del programa de lealtad que corresponda, deberá ingresar Programas de Lealtad en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com)

### **SECCION UNO: Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®**

Como un valor agregado hacia los clientes, EL BANCO ha creado un Programa de lealtad denominado “Scotiabank +Premios®”, a través del cual se les otorga beneficios con la acumulación de puntos +Premios que estos pueden utilizar para adquirir bienes o servicios de su preferencia en establecimientos afiliados, a través de la tienda virtual en Beneficios en Línea, o al realizar aplicaciones al saldo de la tarjeta de crédito.

**Participantes en el programa:** El Programa Scotiabank +Premios® es válido únicamente para los CLIENTES que posean las tarjetas de crédito o débito relacionadas al programa de lealtad Scotiabank +Premios®. Con el uso de las tarjetas participantes, cada CLIENTE estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento.

**Acumulación de puntos +Premios al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®:** El cliente acumula puntos +Premios por cada dólar consumido o su equivalente en moneda nacional al

utilizar su tarjeta de crédito o débito asociada al programa, conforme a las condiciones y sus modificaciones, y de acuerdo con las restricciones que EL BANCO establezca a su entero criterio. EL BANCO puede variar a su discreción la ecuación de conversión o el monto requerido para acumular los puntos +Premios, para lo cual bastará con la modificación del presente reglamento y su publicación en el sitio: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com). Los puntos se calcularán con base en el tipo de cambio de compra del sistema de autorizaciones que aplique en el momento de su acreditación en base diaria. El tipo de cambio aplicable será el del final del día, no el tipo de cambio al momento de la transacción; para estos efectos la referencia aplicada será a discreción del BANCO, siempre y cuando se encuentre dentro de las bandas vigentes y aprobadas por el Banco Central de Costa Rica para esa fecha.

Entiéndase por consumo cada cargo realizado por compras en comercios con la tarjeta de crédito o débito participante en el programa de lealtad Scotiabank +Premios®. Los puntos +Premios se obtendrán por las compras realizadas con su tarjeta de crédito o débito asociado al programa de lealtad, ya sea realizado por el titular o sus adicionales. Los consumos realizados por las tarjetas adicionales acumularán puntos +Premios en la tarjeta del cliente titular.

Si la compra es impropcedente (fraudulenta, duplicada, entre otros) o ante una acreditación errónea de puntos +Premios, existirá una resta del monto equivalente que será aplicado al disponible del programa de lealtad. Si el cliente ya ha hecho un canje que contenga este rubro, su balance se volverá negativo. EL BANCO puede tomar las medidas necesarias para recuperar dicho rubro y el cliente lo verá identificado en el detalle de movimientos de su programa de lealtad.

Los puntos +Premios no son transferibles entre terceros y no pueden ser comercializados.

El Tarjetahabiente tendrá montos máximos de acumulación de puntos +Premios por mes calendario. Los consumos en exceso al máximo establecido en la siguiente tabla, no serán tomados en cuenta en ningún momento, a excepción de los puntos +Premios ganados por una promoción en que EL BANCO así lo estipule.

La cantidad de puntos +Premios que el cliente pueda acumular depende del tipo de tarjeta que posea de acuerdo a la siguiente tabla:

**Acumulación de puntos +Premios al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios® por tipo de tarjeta**

| <b>Tipo de tarjeta</b>  | <b>Reglas de acumulación de puntos +Premios</b>   | <b>Límite de acumulación mensual</b> |
|-------------------------|---|--------------------------------------|
| Visa Infinite +Premios  | 3 puntos por dólar en Viajes (Agencias, Aerolíneas, Rent a Car y Hoteles)<br>2 puntos por dólar en restaurantes y farmacias<br>1 punto por dólar en demás comercios | 200% de la línea de crédito          |
| Visa Signature +Premios | 3 puntos por dólar en Viajes (Agencias, Aerolíneas, Rent a Car y Hoteles)   | 30.000 puntos +Premios               |

|                        |  |                             |
|------------------------|--|-----------------------------|
|                        | 2 puntos por dólar en restaurantes<br>1 punto por dólar en demás comercios                       |                             |
| Visa Platino +Premios  | 2 puntos por dólar en restaurantes y entretenimiento<br>1 punto por dólar en todos los comercios | 15.000 puntos +Premios      |
| Visa Oro +Premios      | 1 punto por dólar en todos los comercios   | 100% de la línea de crédito |
| Visa Clásica +Premios  | 1 punto por dólar en todos los comercios   | 100% de la línea de crédito |
| Visa Business +Premios | 1 punto por dólar en todos los comercios   | 30.000 puntos +Premios      |
| Visa Débito +Premios   | 1 punto por 2 dólares de consumo en todos los comercios  | 10,000 +Premios             |

Los puntos +Premios serán acreditados en el Programa de Lealtad Scotiabank +Premios® en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la fecha en que la compra haya quedado en firme. No recibirán puntos +Premios aquellas transacciones que no hayan quedado en firme.

EL BANCO se reserva el derecho de otorgar durante periodos de tiempo, puntos +Premios adicionales que considere necesarios para promover el Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®. EL BANCO puede realizar campañas o promociones dirigidas a clientes específicos donde estos podrán acelerar su acumulación, previa notificación al cliente, por el medio en que EL BANCO considere necesario.

**Excepciones de acumulación de puntos +Premios al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®:**

Se excluyen, para efectos del cálculo de los puntos +Premios: Los adelantos de efectivo en: Cajeros automáticos, sucursales, centros de servicio o puntos +Premios de recolección, pagos al saldo de la tarjeta de crédito, comisiones de mantenimiento, seguros obtenidos mediante EL BANCO, aporte a inversiones, cargos automáticos a programas de donación, intra o extra financiamiento, compras en cuotas, traslado de compras a cuotas, intereses, canje de programa de lealtad, las compras de saldos, las comisiones, cargos de quickpass, y las transacciones fraudulentas.

Los consumos realizados con un valor inferior a US\$1 (un dólar moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) o su equivalente en colones, así como los realizados en casinos o en entidades que realicen actividades similares en forma conexa también se excluyen de la acumulación de puntos +Premios. Estas entidades serán aquellas que se encuentren clasificadas por el adquirente dueño del POS dentro de la categoría de casinos.

Quedan excluidos de acumulación de puntos +Premios del Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®, las comisiones de mantenimiento efectuados por EL BANCO, tales como, pero, sin limitarse a estos:

- Membresía
- Comisión por traslado de compras a cuotas
- Reposición de tarjeta

- Renovación
- Reimpresión de pin, estado de cuenta
- Comisión por pago tardío
- Comisión por pago con cheque
- Comisión por cheque devuelto
- Comisión por sobregiro
- O cualquier otra comisión por servicio o penalidad

Los clientes deberán mantener sus cuentas con Scotiabank de Costa Rica S.A. y sus operaciones de crédito con las subsidiarias del Grupo BNS Costa Rica S.A. al día para poder acumular los puntos +Premios.

Algunos otros rubros de consumo y comisiones podrían excluirse de manera temporal o permanente del programa de lealtad a discreción del BANCO, lo cual será modificado en el presente reglamento publicado en la página: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) o por el medio que EL BANCO considere conveniente.

Los clientes que se hayan adherido al “Programa de Apoyo al Cliente”, en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19, **no acumularán** puntos por las compras realizadas durante el periodo en el que estén activos en dicho Programa de Apoyo.

**Canje de puntos +Premios acumulados:** Todos los puntos +Premios que el cliente tenga acumulados por los consumos o promociones realizadas con cada uno de los productos que tenga asociados a este programa de lealtad, podrán ser canjeados utilizando cualquiera de las tarjetas de crédito pertenecientes al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®. Es decir, si el cliente tiene varias tarjetas Scotiabank +Premios®, solo requiere utilizar cualquiera de ellas para poder acceder al total de los puntos+Premios acumulados y poder canjearlos en los comercios asociados al programa de lealtad, o llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO, o por medio de Beneficios en Línea en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com).

Los tarjetahabientes adicionales de las tarjetas de crédito no pueden realizar canjes de puntos +Premios acumulados en la cuenta del cliente titular, al menos que este autorice al tarjetahabiente adicional a hacerlo. Esta autorización deberá realizarla directamente el cliente titular por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente y esta autorización solo quedará habilitada para canjes en comercios afiliados al programa de lealtad. La afiliación o desafiliación de los clientes adicionales es responsabilidad del cliente titular o, en caso de tarjetas empresariales, que sea realizada por la persona que previamente ha sido autorizada por el representante legal a hacer movimientos en Scotia en Línea o solicitado directamente por el representante legal llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico

registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente. El tarjetahabiente adicional que haya sido autorizado para realizar canjes en comercios afiliados podrá utilizar sin ninguna restricción el total de puntos +Premios disponibles que tenga asignados el titular. El Banco no se hace responsable de los canjes de puntos +Premios que puedan realizar los tarjetahabientes adicionales autorizados por el titular.

Los requisitos para realizar el canje de puntos +Premios son:

1. Ser cliente activo de tarjeta de crédito ligadas al programa de lealtad
2. Estar al día en todas las operaciones crediticias con EL BANCO
3. Cumplir con lo estipulado en la Ley 8204
4. No estar adherido al “Programa de Apoyo a Clientes”.

No podrá efectuarse el canje si la cuenta de la tarjeta de crédito está sobregirada, o si el cliente titular se encuentra con algún tipo de bloqueo en alguna de sus tarjetas ligadas a los programas de lealtad de Scotiabank. El cliente no podrá canjear ni acumular puntos +Premios hasta normalizar su situación. Sin embargo, si el cliente llega a sobrepasar los niveles de mora mayores a 15 días naturales, perderá un porcentaje del total de sus puntos +Premios que tenga disponibles en ese momento. Para mayor información, favor ver reglas de expiración en este documento.

**Canje de puntos +Premios en comercios afiliados al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®:**

El cliente puede realizar la consulta del monto que tiene disponible en colones para consumir en el comercio afiliado a éste programa. El comercio hará la consulta a través del datafono del BANCO. EL BANCO se reserva el derecho de modificar la cantidad de puntos +Premios requeridos para efectuar la compra (valor de los puntos +Premios). La lista de comercios afiliados al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios® donde se pueden canjear los puntos +Premios puede variar por la afiliación y desafiliación de comercios. Los tarjetahabientes serán responsables de consultar los comercios afiliados en la dirección [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), en Beneficios en Línea, sección Beneficios, así como en el comercio participante antes de realizar el canje.

Será indispensable que EL CLIENTE firme un comprobante (“voucher”) cada vez que efectúe un canje de puntos +Premios en cualquiera de los establecimientos afiliados al programa de lealtad **Scotiabank +Premios®**. Si EL CLIENTE se negara a la firma de ese comprobante, el artículo solicitado no le será entregado. EL BANCO no se responsabiliza por el mantenimiento y existencias del inventario en cada proveedor o comercio afiliado al presente programa ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje, esto es responsabilidad del proveedor o comercio afiliado. El canje de premios con comercios afiliados al programa está sujeto a la permanencia de tales comercios como participantes dentro del programa.

EL BANCO no se hace responsable si algún comercio participante, no aplica el canje a algún cliente debido a situaciones internas del comercio o en caso de que un comercio finalice antes de tiempo su participación comercial como afiliado al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®.

EL BANCO no se hace responsable por la calidad y garantía de los artículos, o servicios adquiridos mediante los Puntos +Premios en los comercios afiliados. Los comercios afiliados serán los únicos responsables de los productos que el cliente adquiera, por lo que temas de garantías, entre otros, deberán tratarse directamente con el comercio. Los comercios afiliados al Programa de Lealtad Scotiabank +Premios®, se reservan el derecho a la aplicación de compras con puntos +Premios con otras promociones o descuentos.

EL BANCO es un intermediario financiero, por lo que no es ni asume ningún tipo de responsabilidad por el disfrute de cualquier plan vacacional, tiquete aéreo o servicio, al igual que por cualquier servicio o producto adquirido y escogido por el tarjetahabiente.

EL BANCO no es responsable, por cualquier daño o perjuicio que afecte la integridad física o mental del beneficiario o por enfermedades adquiridas en el disfrute del producto, viaje, alimentación o servicio recibido, ni por los gastos médicos en los que incurra, ni por accidentes, ni lesiones ni muerte que el tarjetahabiente llegare a sufrir con ocasión del uso de los puntos +Premios.

#### **Canje de puntos +Premios:**

##### **- Acreditación de puntos +Premios para aplicación al saldo de la tarjeta de crédito:**

Si el cliente titular así lo decide, puede gestionar el canje directamente por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com). Adicionalmente, podrá hacerlo llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente, para que sus puntos +Premios sean acreditados al saldo de una de las tarjetas de crédito asociadas al programa de lealtad. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el valor del punto el cual será informado al cliente en el momento de solicitar la acreditación al saldo de la tarjeta. El trámite por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank no tendrá ninguna comisión. Si el cliente lo realizara por medio de alguno de los canales de servicio, tendrá una comisión por canje de US\$3.00 (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) en su equivalente en colones al tipo de cambio que tenga el banco en el momento.

El cliente podrá solicitar la aplicación de los puntos +Premios al saldo de la tarjeta ya sea en colones o en dólares (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) con el tipo de cambio de venta de Scotiabank del día en que se solicite el canje. La acreditación del dinero al saldo de la tarjeta de crédito será aplicada en las siguientes 24 horas hábiles. Esta opción se utiliza únicamente para aplicar a una tarjeta de crédito del mismo programa de lealtad y que no tenga bloqueos.

##### **- Acreditación de puntos +Premios como Borra Compra:**

Si el cliente titular así lo decide, puede gestionar el canje directamente por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente, para que sus puntos +Premios sean aplicados a transacciones en firme realizadas con tarjetas correspondientes a este programa de lealtad donde el disponible cubra el 100% del monto de la compra realizada. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el valor del punto el cual será informado al cliente en el momento de solicitar la acreditación al saldo de la tarjeta. El trámite por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank no tendrá ninguna comisión. Si el cliente lo realizara por medio de alguno de los canales de servicio, tendrá una comisión por canje de US\$3.00 (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) en su equivalente en colones al tipo de cambio que tenga el banco en el momento.

El cliente podrá solicitar la aplicación de los puntos +Premios siempre y cuando sean aplicados para cubrir al 100% transacciones en firme específicas (colones o dólares) realizadas con tarjetas correspondientes a este programa de lealtad utilizando el tipo de cambio de venta de Scotiabank del día en que se solicite el canje. La acreditación del dinero para “Borra Compra” será aplicado en las siguientes 24 horas hábiles.

#### - **Transferencia de puntos +Premios a LifeMiles:**

Si el cliente titular así lo decide, puede gestionar el canje solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO, o bien por medio de llamada a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA, para que sus puntos +Premios sean trasladados a un número de viajero frecuente en LifeMiles. El cliente es el responsable de indicar cuál es el número de viajero frecuente a utilizar, que puede ser el propio o el de otra persona. En caso de ser el viajero frecuente de otra persona deberá además indicar el nombre de esta persona. Una vez que el cliente proceda a realizar el canje por traslado a LifeMiles no es posible reversarlo. Únicamente se podrá trasladar en múltiplos de 1.000 puntos +Premios y hasta un máximo de 99.000 puntos +Premios. Un punto +Premios no equivale a una milla LifeMiles. EL BANCO se reserva el derecho de modificar la cantidad de Puntos +Premios requeridos por milla LifeMiles. Para proceder con la gestión el cliente debe aceptar previamente estas condiciones.

Las millas LifeMiles serán acreditadas hasta en un máximo de tres días hábiles desde la fecha en que se solicitó la gestión de traslado.

EL BANCO es ajeno a la relación contractual y pre-contractual existente entre EL CLIENTE y LifeMiles. El uso de las millas LifeMiles se rige bajo los términos y condiciones del programa de viajero frecuente LifeMiles de AVIANCA que podrá verificar ingresando a [LifeMiles.com](http://LifeMiles.com)

#### - **Canje de puntos +Premios para tarjetas empresariales:**

Los tarjetahabientes adicionales de las tarjetas de crédito empresariales pueden realizar canjes en POS de comercios afiliados de puntos +Premios acumulados en la cuenta titular de la empresa, siempre y cuando sea autorizado en el sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) por la persona que previamente ha sido autorizada por el representante legal a hacer movimientos en Scotia en Línea o sea solicitado directamente por el representante legal llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente y presentado los documentos que demuestren sus facultades.

Además, se puede realizar directamente la aplicación de puntos al saldo o borra compras en el sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) por la persona que previamente ha sido autorizada por el representante legal a hacer movimientos en Scotia en Línea o ser solicitado directamente por el representante legal llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente y presentado los documentos que demuestren sus facultades. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el valor del punto +Premios el cual será informado al cliente en el momento de solicitar el canje. El trámite por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank no tendrá ninguna comisión. Si el cliente lo realizara por medio de alguno de los canales de servicio, tendrá una comisión por canje de US\$3.00 (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) en su equivalente en colones al tipo de cambio de compra que tenga el banco en el momento.

El cliente podrá solicitar la aplicación de los puntos +Premios al saldo de la tarjeta o el “Borra Compra” ya sea en colones o en dólares (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) con el tipo de cambio de venta de Scotiabank del día en que se solicite el canje. La acreditación del dinero al saldo de la tarjeta de crédito será aplicada en las siguientes 24 horas hábiles.

En virtud de que los clientes empresariales pueden disponer de varias cuentas separadas para sus personeros, es entendido que los puntos +Premios que pueda utilizar la empresa serán los que resulten de sumar los puntos +Premios acumulados en cada una de esas tarjetas.

**Reglas de expiración:** La expiración de los puntos +Premios acumulados se dará en estas circunstancias:

- a. El Tarjetahabiente deberá mantener activa su tarjeta de crédito o débito mediante compras realizadas con alguna de las tarjetas del programa de lealtad. No obstante, si un Tarjetahabiente no efectúa ninguna compra durante un plazo igual o mayor a seis meses desde la última transacción realizada, automáticamente perderá el derecho sobre todos los puntos +Premios disponibles sin necesidad de notificación alguna por parte del BANCO. Para estos efectos, ni los pagos realizados por el Tarjetahabiente, las cuotas de intra o extrafinanciamiento, seguros, retiros, adelantos de efectivo ni las comisiones por servicios serán considerados como compras.

b. Asimismo, el Tarjetahabiente perderá automáticamente el derecho sobre todos los puntos +Premios acreditados **a nivel de cliente en el programa de lealtad Scotiabank +Premios**, a pesar de que pudiera tener otras tarjetas al día asociadas al mismo programa de lealtad sin necesidad de notificación alguna por parte del BANCO si se llegan a presentar las siguientes situaciones con alguno de sus productos:

- ✓ Cuando hayan transcurrido veinticuatro o más meses desde el último canje o redención de puntos +Premios.
- ✓ Perderá un 10% del total de los puntos disponibles, si llegara a alcanzar 15 días de mora contados a partir de la fecha de corte indicada en el estado de cuenta.
- ✓ En el caso que el cliente llegue a mora de 30 días, perderá el 50% del total de los puntos acumulados en el programa de lealtad.
- ✓ Cuando no haya cumplido las obligaciones monetarias de su Tarjeta de Crédito por un plazo igual o mayor a 60 días perderá el 100% del total de los puntos +Premios disponibles.
- ✓ Cuando en un mismo año calendario acumule más de tres importes vencidos no consecutivos.
- ✓ Cuando voluntaria e independientemente del motivo cierre o cancele su Tarjeta de Crédito o Débito.
- ✓ Cuando EL BANCO deba cancelar o cerrar la Tarjeta de Crédito o Débito por el incumplimiento de cualquiera de las condiciones no monetarias del contrato de Tarjeta de Crédito y en el caso de Tarjeta de Débito del contrato marco de servicios pasivos
- ✓ Cuando EL BANCO deba cancelar o cerrar la Tarjeta de Crédito o Débito con motivo de la normativa relacionada con la Ley 8204.
- ✓ En caso de muerte del titular de la tarjeta de Tarjeta de Crédito o Débito (no se heredan).
- ✓ Perderá los puntos +Premios acumulados si un cliente entra en mora con más de dos cuotas atrasadas en cualquier operación de las empresas de Grupo BNS Costa Rica S.A.
- ✓ Cuando el cliente cambia de programa de lealtad.

**Regla aplicable para clientes adheridos al Programa de Ayuda a Clientes 2020:**

a. Los clientes que se hayan adherido al “Programa de Apoyo a Clientes” en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19 antes del 23 de julio del 2020, no podrán utilizar de ninguna forma los puntos disponibles en el Programa de Lealtad con ninguna de las tarjetas de crédito o débito vigentes. Los puntos serán bloqueados hasta que el cliente retome el proceso de pago normal de las tarjetas al terminar el periodo de gracia, momento en el que le serán devueltos, salvo que ocurra alguna de las circunstancias que se indican en la sección de Reglas de expiración. Al ingresar a la Plataforma de Lealtad,

en detalle de transacciones, podrá ver el bloqueo con la descripción “Ajuste Negativo” de los puntos correspondientes.

- b. Los clientes que se adhieran o se mantengan afiliados al “Programa de Apoyo a Clientes” en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19 a partir del 23 de Julio del 2020, perderán la totalidad de los puntos que tengan disponibles en el programa de lealtad.

**Tolerancia:** Si EL BANCO no aplica alguna de las cláusulas de las indicadas en este reglamento, no implica que pierde el derecho de hacerlo en cualquier momento.

**Controversias:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de este Programa de Lealtad, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de derecho el cual será confidencial y se regirá de conformidad con los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CICA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados por el CICA. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los árbitros decidirán cuál parte deberá pagar las costas procesales y personales, así como otros gastos derivados del arbitraje, además de las indemnizaciones que procedieren. El procedimiento de arbitraje será conducido en idioma español.

## **SECCION DOS: Programa de Lealtad Cash Back**

Como un valor agregado hacia los clientes, EL BANCO ha creado un Programa de lealtad denominado “Cash Back” a través del cual premia de forma permanente la lealtad de sus clientes, personas físicas titulares de las tarjetas de crédito denominadas CASH BACK mediante la devolución de un porcentaje de los consumos efectuados en determinados establecimientos; lo anterior, indistintamente de que tales consumos hayan sido efectuados por el tarjetahabiente principal o los adicionales autorizados por este.

**Participantes en el programa:** El Programa Cash Back es válido únicamente para los CLIENTES que posean las tarjetas de crédito personales relacionadas al programa de lealtad Cash Back de Scotiabank Costa Rica S.A. Con el uso de las tarjetas participantes, cada CLIENTE estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento. No participan personas jurídicas.

**Acumulación en el Programa de Lealtad Cash Back:** Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito CASH BACK otorgarán a su titular el derecho de acumular Cash Back al utilizar su tarjeta de crédito asociada al programa, conforme a las condiciones y sus modificaciones, y de acuerdo con las restricciones que EL BANCO establezca a su entero criterio. La acumulación de cash back se realizará únicamente en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. EL BANCO puede variar a su discreción el porcentaje de Cash Back recibido por tipo de comercio para lo cual bastará con la modificación del presente reglamento y publicación en el sitio Web [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com). Para compras en moneda nacional, el Cash back se calculará con base en el tipo de cambio de compra del sistema de autorizaciones que aplique en el momento de su acreditación con base diaria. El tipo de cambio aplicable será el del final del día, no el tipo de cambio al momento de la transacción; para estos efectos la referencia aplicada será a discreción del BANCO, siempre y cuando se encuentre dentro de las bandas vigentes y aprobadas por EL BANCO Central de Costa Rica para esa fecha.

El Cash Back se obtendrá por las compras realizadas con la tarjeta de crédito asociada al programa de lealtad, ya sea que hayan sido efectuadas por el titular o sus adicionales en los comercios definidos en este reglamento. Los consumos realizados por las tarjetas adicionales acumularán Cash Back en la tarjeta del cliente titular.

Si la compra es improcedente (fraudulenta, duplicada, entre otros) o ante una acreditación errónea de cash back, existirá una resta del monto equivalente que será aplicado al disponible del programa de lealtad. Si el cliente ya ha hecho un canje que contenga este rubro, su balance se volverá negativo. EL BANCO puede tomar las medidas necesarias para recuperar dicho rubro y el cliente lo verá identificado en el detalle de movimientos de su programa de lealtad.

El Cash Back no es transferible entre terceros y no puede ser comercializado.

El Tarjetahabiente tendrá montos máximos de acumulación de Cash Back por mes calendario. Los consumos en exceso al máximo establecido en la siguiente tabla, no serán tomados en cuenta en ningún momento, a excepción del Cash Back ganado por una promoción en que EL BANCO así lo estipule.

La cantidad de Cash Back que el cliente pueda acumular depende del tipo de tarjeta que posea de acuerdo a la siguiente tabla:

**Acumulación del Programa de Lealtad Cash Back por tipo de tarjeta**

| Tipo de tarjeta | Reglas de acumulación de Cash Back | Límite de acumulación |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------|
|-----------------|------------------------------------|-----------------------|

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| <p>1. MasterCard Clásica Cash Back (513695)<br/>*Si la numeración de su tarjeta actual inicia con los números 513695, las reglas de acumulación de cash back aplicables a este producto, estarán vigentes hasta que se realice una reposición por pérdida, robo, fraude o renovación. Posteriormente aplicaran las reglas de acumulación del producto MasterCard Clásica Cash Back descritas en el punto 2 de este cuadro.</p> | <p>2% en supermercados<br/>2% en gasolineras<br/>1% en el resto de comercios</p> | <p>50 Cash Back mensual</p> |
| <p>2. MasterCard Clásica Cash Back</p>   | <p>3% en supermercados<br/>3% en farmacias</p>                                   | <p>50 Cash Back mensual</p> |
| <p>3. Mastercard Oro Cash Back</p>   | <p>3% en supermercados<br/>3% en gasolineras<br/>1% en el resto de comercios</p> | <p>50 Cash Back mensual</p> |
| <p>4. MasterCard Clásica Combustible Cash Back</p>   | <p>5% en gasolineras</p>   | <p>50 Cash Back mensual</p> |
| <p>5. Visa Clásica Cash Back</p>   | <p>3% en supermercados<br/>3% en farmacias</p>                                   | <p>50 Cash Back mensual</p> |
| <p>6. Visa Oro SuperClub Cash Back</p>   | <p>7% en Supermercados Perí, Super Compro y Saretto.</p>                         | <p>50 Cash Back mensual</p> |

El Cash Back será acreditado en el Programa de Lealtad Cash Back en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la fecha en que la compra haya quedado en firme. No se acumulará Cash Back por aquellas transacciones que no hayan quedado en firme.

EL BANCO se reserva el derecho de otorgar durante periodos de tiempo el Cash Back adicional que considere necesario para promover el Programa de Lealtad Cash Back. EL BANCO puede realizar campañas o promociones dirigidas a clientes específicos donde estos podrán acelerar su acumulación, previa notificación al cliente por el medio que EL BANCO considere necesario.

**Excepciones de acumulación de Cash Back:** Se excluyen, para efectos del cálculo del Cash Back: Los adelantos de efectivo en: Cajeros automáticos, sucursales, centros de servicio o punto de recolección, también se excluyen los pagos al saldo de la tarjeta de crédito, comisión de mantenimiento, seguros obtenidos mediante EL BANCO, aporte a inversiones, cargos automáticos a programas de donación, intra o extra financiamiento, compras en cuotas, traslado de compras a cuotas, intereses, canje de programa de lealtad, las compras de saldos, las comisiones, cargos de quickpass, y las transacciones fraudulentas.

Los consumos realizados en casinos o en entidades que realicen actividades similares en forma conexas también se excluyen de la acumulación de Cash Back. Estas entidades serán aquellas que se encuentren clasificadas por el adquirente dueño del POS dentro de la categoría de casinos.

Quedan excluidos de acumulación de Cash Back, las comisiones de mantenimiento efectuados por EL BANCO, tales como, pero, sin limitarse a estas:

- Membresía
- Comisión por traslado de compras a cuotas
- Reposición de tarjeta
- Renovación
- Reimpresión de pin, estado de cuenta
- Comisión por pago tardío
- Comisión por pago con cheque
- Comisión por cheque devuelto
- Comisión por sobregiro
- O cualquier otra comisión por servicio o penalidad

Los clientes deberán mantener sus cuentas con Scotiabank de Costa Rica S.A. y sus operaciones de crédito con las subsidiarias del Grupo BNS Costa Rica S.A. al día para poder acumular sus Cash Back.

Algunos otros rubros de consumo y comisiones podrían excluirse de manera temporal o permanente del programa de lealtad a discreción del BANCO, lo cual será modificado en el presente reglamento publicado en la página: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) o por el medio que EL BANCO considere conveniente.

Los clientes que se hayan adherido al “Programa de Apoyo al Cliente”, en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19, **no acumularán** Cash Back por las compras realizadas durante el periodo en el que estén activos en dicho Programa de Apoyo.

**Canje de Cash Back acumulado:** Todo el Cash Back que el cliente tenga acumulado por los consumos o promociones realizadas con cada uno de los productos que tenga asociados a este programa de lealtad, podrán ser canjeados utilizando cualquiera de las tarjetas de crédito pertenecientes al Programa de Lealtad Cash Back. Es decir, si el cliente tiene varias tarjetas Cash Back, solo requiere utilizar cualquiera de ellas para poder acceder al total del Cash Back acumulado y poder canjearlo llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA.

Los tarjetahabientes adicionales de las tarjetas de crédito no pueden realizar canjes de Cash Back acumulados en la cuenta del cliente titular, al menos que este autorice al tarjetahabiente adicional a hacerlo. Esta autorización deberá realizarla directamente el cliente titular por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión correspondiente y esta autorización solo quedará habilitada para

canjes en comercios afiliados al programa de lealtad. La afiliación o desafiliación de los clientes adicionales es responsabilidad del cliente titular. El tarjetahabiente adicional que haya sido autorizado para realizar canjes en comercios afiliados podrá utilizar sin ninguna restricción el total de Cash Back disponible que tenga asignado el titular. El Banco no se hace responsable de los canjes de Cash Back que puedan realizar los tarjetahabientes adicionales autorizados por el titular.

Los requisitos para realizar el canje de Cash Back son:

1. Ser cliente activo de tarjeta de crédito ligadas al programa de lealtad
2. Estar al día en todas las operaciones crediticias con EL BANCO
3. Cumplir con lo estipulado en la Ley 8204.
4. No estar adherido al “Programa de Apoyo a Clientes”.

No podrá efectuarse el canje si la cuenta de la tarjeta de crédito está sobregirada, o si el cliente titular se encuentra con algún tipo de bloqueo en alguna de sus tarjetas ligadas a los programas de lealtad de Scotiabank. El cliente no podrá canjear ni acumular Cash Back hasta normalizar su situación. Sin embargo, si el cliente llega a sobrepasar los niveles de mora mayores a 15 días, perderá un porcentaje del total de sus puntos +Premios que tenga disponibles en ese momento. Ver reglas de expiración en este documento.

#### **Canje de Cash Back: Canje mediante acreditación de Cash Back para aplicación al saldo de la tarjeta de crédito:**

Si el cliente titular así lo decide, puede gestionar el canje por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo electrónico registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión, para que su Cash Back sea acreditado al saldo de una de las tarjetas de crédito asociadas al programa de lealtad. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el valor del CASH BACK el cual será informado al cliente en el momento de solicitar la acreditación al saldo de la tarjeta. El trámite por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank no tendrá ninguna comisión. Si el cliente lo realizara por medio de alguno de los canales de servicio, tendrá una comisión por canje de US\$3.00 (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) en su equivalente en colones al tipo de cambio de compra que tenga el banco en el momento.

El cliente podrá solicitar la aplicación del Cash Back al saldo de la tarjeta ya sea en colones o en dólares (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) con el tipo de cambio de venta de Scotiabank del día en que se solicite el canje. La acreditación del dinero al saldo de la tarjeta de crédito se realizará en las siguientes 24 horas hábiles. **Canje mediante acreditación de Cash Back para aplicación a cuenta bancaria:**

Si el cliente titular así lo decide, puede gestionar el canje por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank ubicado en [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com), llamando a TELESCOTIA al 8001-SCOTIA o bien solicitándolo a [servicioalcliente@scotiabank.com](mailto:servicioalcliente@scotiabank.com) desde su cuenta de correo

electrónica registrada en la base de datos del BANCO o en Sucursales posterior a haber firmado la boleta de gestión, para que su Cash Back sea transferido a una cuenta bancaria del mismo cliente en EL BANCO. EL BANCO se reserva el derecho de modificar el valor del CASH BACK el cual será informado al cliente en el momento de solicitar la transferencia a la cuenta bancaria. El trámite por medio del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank no tendrá ninguna comisión. Si el cliente lo realizara por medio de alguno de los canales de servicio, tendrá una comisión por canje de US\$3.00 (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) en su equivalente en colones al tipo de cambio de compra que tenga el banco en el momento.

El cliente podrá solicitar la transferencia del Cash Back a la cuenta bancaria que posea ya sea en colones con el tipo de cambio de compra de Scotiabank del día en que se solicite el canje o en dólares (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América). La acreditación del dinero a la cuenta bancaria del cliente se realizará en las siguientes 24 horas hábiles.

**Canje de Cash Back en Supermercados Peri, Super Compro y Saretto:** El canje aplica para titulares de la tarjeta Super Club y adicionales que hayan sido autorizados. El cliente puede realizar la consulta del monto que tiene disponible para consumir en el comercio afiliado a éste programa. El comercio hará la consulta a través del datafono del BANCO. EL BANCO se reserva el derecho de modificar la cantidad de Cash Back requerido para efectuar la compra (valor del Cash Back).

Será indispensable que EL CLIENTE firme un comprobante (“voucher”) cada vez que efectúe un canje de Cash Back en cualquiera de los supermercados de Peri, Super Compro y Saretto, afiliados al programa de lealtad Cash Back. Si EL CLIENTE se negara a la firma de ese comprobante, el artículo solicitado no le será entregado. EL BANCO no se responsabiliza por el mantenimiento y existencias del inventario en cada proveedor o comercio afiliado al presente programa ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje, esto es responsabilidad del proveedor o comercio afiliado. El canje de premios con comercios afiliados al programa está sujeto a la permanencia de tales comercios como participantes dentro del programa.

EL BANCO no se hace responsable si algún comercio participante, no aplica el canje a algún cliente debido a situaciones internas del comercio o en caso de que un comercio finalice antes de tiempo su participación comercial como afiliado al Programa de Lealtad Cash Back.

EL BANCO no se hace responsable por la calidad y garantía de los artículos, o servicios adquiridos mediante el Cash Back en los comercios afiliados. Los comercios afiliados serán los únicos responsables de los productos que el cliente adquiera, por lo que temas de garantías, entre otros, deberán tratarse directamente con el comercio. Los comercios afiliados al Programa de Lealtad Cash Back, se reservan el derecho a la aplicación de compras con Cash Back con otras promociones o descuentos.

EL BANCO es un intermediario financiero, por lo que no es ni asume ningún tipo de responsabilidad por servicios o productos adquiridos y escogidos por el tarjetahabiente.

EL BANCO no es responsable, por cualquier daño o perjuicio que afecte la integridad física o mental del beneficiario o por enfermedades adquiridas en el disfrute del producto, alimentación o servicio recibido, ni por los gastos médicos en los que incurra, ni por accidentes, ni lesiones ni muerte que el tarjetahabiente llegare a sufrir con ocasión del uso del Cash Back.

**Reglas de expiración:** La expiración del cash back acumulado se dará en estas circunstancias:

- a. El Tarjetahabiente deberá mantener activa su tarjeta de crédito mediante compras realizadas con alguna de las tarjetas del programa de lealtad. No obstante, si un Tarjetahabiente no efectúa ninguna compra durante un plazo igual o mayor a seis meses desde la última transacción realizada, automáticamente perderá el derecho sobre todo el Cash Back disponible sin necesidad de notificación alguna por parte del BANCO. Para estos efectos, ni los pagos realizados por el Tarjetahabiente, las cuotas de intra o extrafinanciamiento, seguros, retiros, adelantos de efectivo ni las comisiones por servicios serán considerados como compras.
  
- b. Asimismo, el Tarjetahabiente perderá automáticamente el derecho sobre todo el Cash Back acreditado **a nivel de cliente en el programa de lealtad Scotiabank Cash Back**, a pesar de que pudiera tener otras tarjetas al día asociadas al mismo programa de lealtad sin necesidad de notificación alguna por parte del BANCO si se llegan a presentar las siguientes situaciones con alguno de sus productos:
  - ✓ Cuando hayan transcurrido veinticuatro o más meses desde el último canje o redención Cash Back.
  - ✓ Perderá un 10% del total de Cash Back disponibles, si llegara a alcanzar 15 días de mora, contados a partir de la fecha de corte indicada en el estado de cuenta.
  - ✓ En el caso que el cliente llegue a mora de 30 días, perderá el 50% del total del Cash Back disponible en el programa de lealtad.
  - ✓ Cuando no haya cumplido las obligaciones monetarias de su Tarjeta de Crédito por un plazo igual o mayor a 60 días perderá el 100% del total de Cash Back disponible.
  - ✓ Cuando en un mismo año calendario acumule más de tres importes vencidos no consecutivos.
  - ✓ Cuando voluntaria e independientemente del motivo cierre o cancele su Tarjeta de Crédito.
  - ✓ Cuando EL BANCO deba cancelar o cerrar la Tarjeta de Crédito por el incumplimiento de cualquiera de las condiciones no monetarias del contrato de Tarjeta de Crédito.
  - ✓ Cuando EL BANCO deba cancelar o cerrar la Tarjeta de Crédito con motivo de la normativa relacionada con la Ley 8204.

- ✓ En caso de muerte del titular de la tarjeta de Tarjeta de Crédito (no se heredan).
- ✓ Perderá el Cash Back acumulado si un cliente entra en mora con más de dos cuotas atrasadas en cualquier operación de las empresas de Grupo BNS Costa Rica S.A.
- ✓ Cuando el cliente cambia de programa de lealtad.

**Regla aplicable para clientes adheridos al Programa de Ayuda a Clientes 2020:**

- a. Los clientes que se hayan adherido al “Programa de Apoyo a Clientes” en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19 antes del 23 de julio del 2020, no podrán utilizar de ninguna forma el Cash Back disponible en el Programa de Lealtad con ninguna de las tarjetas de crédito vigentes. El Cash Back será bloqueado hasta que el cliente retome el proceso de pago normal de las tarjetas al terminar el periodo de gracia, momento en el que le será devuelto, salvo que ocurra alguna de las circunstancias que se indican en la sección de Reglas de expiración. Al ingresar a la Plataforma de Lealtad, en detalle de transacciones, podrá ver el bloqueo con la descripción “Ajuste Negativo” de l Cash Back correspondientes.
- b. Los clientes que se adhieran o se mantengan afiliados al “Programa de Apoyo a Clientes” en atención a la emergencia nacional a causa del Covid-19 a partir del 23 de Julio del 2020, perderán la totalidad del Cash Back que tengan disponible en el programa de lealtad.

**Tolerancia:** Si EL BANCO no aplica alguna de las cláusulas de las indicadas en este reglamento, no implica que pierde el derecho de hacerlo en cualquier momento.

**Controversias:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de este Programa de Lealtad, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de derecho el cual será confidencial y se regirá de conformidad con los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CICA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados por el CICA. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los árbitros decidirán cuál parte deberá pagar las costas procesales y personales, así como otros gastos derivados del arbitraje, además de las indemnizaciones que procedieren. El procedimiento de arbitraje será conducido en idioma español.

### **SECCION TRES: Millas LifeMiles / Puntos Reales**

EL BANCO, como un valor agregado, ofrece a sus clientes una tarjeta Visa LifeMiles de Avianca. Como socio del programa LifeMiles, el CLIENTE puede obtener millas al comprar con su tarjeta de crédito o débito de Scotiabank LifeMiles y para los clientes de tarjeta Visa LifeMiles Real el CLIENTE puede obtener Puntos Reales y millas LifeMiles al comprar con su tarjeta de crédito.

LifeMiles es una marca registrada de LifeMiles LTD. Aplican términos y condiciones del programa LifeMiles que puede consultar en [lifemiles.com](http://lifemiles.com)

Puntos Reales es una marca registrada de Real Hotels & Resorts. Aplican términos y condiciones del programa Puntos Reales que puede consultar en [puntosreales.com](http://puntosreales.com)

El programa de lealtad LifeMiles es propio de Avianca por lo que Scotiabank únicamente reporta a LifeMiles, las millas LifeMiles acumuladas cuando el cliente utiliza su tarjeta de crédito o débito asociada a este programa.

El programa de lealtad Puntos Reales es propio de Real Hotels & Resorts por lo que Scotiabank únicamente reporta los puntos reales acumulados cuando el cliente utiliza su tarjeta de crédito asociada a este programa.

**Participantes en el programa en Scotiabank:** El Programa LifeMiles es válido únicamente para los CLIENTES físicos que posean las tarjetas de crédito o débito de Scotiabank de Costa Rica S.A. relacionadas al programa de lealtad LifeMiles. El Programa Puntos Reales es válido únicamente para los CLIENTES físicos que posean las tarjetas de crédito de Scotiabank de Costa Rica S.A. relacionadas al programa de lealtad Puntos Reales. Con el uso de las tarjetas participantes, cada CLIENTE estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento. No participan personas jurídicas.

#### **Acumulación de millas LifeMiles:**

Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito o débito LifeMiles otorgarán a su titular el derecho de acumular millas LifeMiles al utilizar su tarjeta de crédito o débito asociada al programa, conforme a las condiciones y sus modificaciones, y de acuerdo con las restricciones que EL BANCO establezca a su entero criterio. La acumulación de millas LifeMiles se realizará únicamente en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. EL BANCO puede variar a su discreción el porcentaje de millas LifeMiles recibido por tipo de comercio para lo cual bastará con la modificación del presente reglamento y publicación en el sitio Web [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com). Para compras en moneda nacional, la milla LifeMiles se calculará con base en el tipo de cambio de compra del sistema de autorizaciones que aplique en el momento de su acreditación con base diaria. El tipo de cambio aplicable será el del final del día, no el tipo de cambio al momento de la transacción; para estos efectos la referencia aplicada será a discreción del BANCO, siempre y cuando se encuentre dentro de las bandas vigentes y aprobadas por el Banco Central de Costa Rica para esa fecha.

Las millas LifeMiles que se obtienen por el uso de la tarjeta de crédito o débito Scotiabank Life Miles, se obtendrán por las compras realizadas con la tarjeta de crédito o débito asociada al programa de lealtad, ya sea que hayan sido efectuadas por el titular o sus adicionales en los comercios definidos en este reglamento. Los consumos realizados con las tarjetas adicionales acumularán millas LifeMiles en la tarjeta del cliente titular.

Si la compra es improcedente (fraudulenta, duplicada, entre otros) o ante una acreditación errónea de millas LifeMiles, existirá una resta del monto equivalente de millas LifeMiles que será aplicado al disponible del programa de lealtad. Si el Banco ya ha reportado las millas acumuladas a la aerolínea, su balance se volverá negativo. EL BANCO puede tomar las medidas necesarias para recuperar dicho rubro y el cliente lo verá identificado en el detalle de movimientos de su programa de lealtad.

El Tarjetahabiente tendrá montos máximos de acumulación de millas LifeMiles por mes calendario. Los consumos en exceso al máximo establecido en la siguiente tabla, no serán tomados en cuenta en ningún momento, a excepción de las millas LifeMiles obtenidas por una promoción en la que EL BANCO así lo estipule.

#### **Acumulación de puntos reales:**

Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito LifeMiles Real Platino otorgarán a su titular el derecho de acumular Puntos Reales al utilizar su tarjeta de crédito asociada al programa, conforme a las condiciones y sus modificaciones, y de acuerdo con las restricciones que EL BANCO establezca a su entero criterio. La acumulación de Puntos Reales se realizará únicamente en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. EL BANCO puede variar a su discreción el porcentaje de Puntos Reales recibido por tipo de comercio para lo cual bastará con la modificación del presente reglamento y publicación en el sitio Web [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com). Para compras en moneda nacional, los Puntos Reales Miles se calcularán con base en el tipo de cambio de compra del sistema de autorizaciones que aplique en el momento de su acreditación con base diaria. El tipo de cambio aplicable será el del final del día, no el tipo de cambio al momento de la transacción; para estos efectos la referencia aplicada será a discreción del BANCO, siempre y cuando se encuentre dentro de las bandas vigentes y aprobadas por el Banco Central de Costa Rica para esa fecha.

Los Puntos Reales que se obtienen por el uso de la tarjeta de crédito de Scotiabank LifeMiles Real, se obtendrán por las compras realizadas con la tarjeta de crédito asociada al programa de lealtad, ya sea que hayan sido efectuadas por el titular o sus adicionales en los comercios definidos en este reglamento. Los consumos realizados con las tarjetas adicionales acumularán Puntos Reales en la tarjeta del cliente titular.

Si la compra es improcedente (fraudulenta, duplicada, entre otros) o ante una acreditación errónea de Puntos Reales, existirá una resta del monto equivalente de Puntos Reales que será aplicado al disponible del programa de lealtad. Si el Banco ya ha reportado los Puntos Reales acumuladas, su balance se volverá negativo. EL BANCO puede tomar las medidas necesarias para

recuperar dicho rubro y el cliente lo verá identificado en el detalle de movimientos de su programa de lealtad.

El Tarjeta habiente tendrá montos máximos de acumulación de Puntos Reales por mes calendario. Los consumos en exceso al máximo establecido en la siguiente tabla, no serán tomados en cuenta en ningún momento, a excepción de los Puntos Reales obtenidas por una promoción en la que EL BANCO así lo estipule

La cantidad de millas LifeMiles y Puntos Reales que el cliente pueda acumular depende del tipo de tarjeta que posea de acuerdo a la siguiente tabla:

**Acumulación del Programa de Lealtad LifeMiles / Real por tipo de tarjeta**

| <b>Tipo de tarjeta</b>      | <b>Reglas de acumulación de millas LifeMiles / Real</b>     | <b>Límite de acumulación</b>                                 |
|-----------------------------|---|--|
| Visa LifeMiles Infinite     | 1 LifeMiles por cada \$1.00                                 | 30.000 LifeMiles mensuales                                   |
| Visa LifeMiles Real Platino | 1 LifeMiles por cada \$1.00<br>1 Punto Real por cada \$1.00 | 15.000 LifeMiles mensuales<br>15.000 Puntos Reales mensuales |
| Visa Débito LifeMiles       | 1 LifeMiles por cada \$1.00                                 | 10.000 LifeMiles mensuales                                   |

El detalle de las transacciones realizadas y las millas correspondientes será visible en la Plataforma de Programas de Lealtad de Scotiabank en un máximo de 5 días hábiles posteriores a que la transacción sea reflejada en el saldo de la tarjeta. No se acumularán millas LifeMiles ni Puntos Reales en aquellas transacciones que no hayan quedado en firme.

Cada transacción tiene asignada la cantidad de millas que se acumularon por ese movimiento en particular.

Las transacciones de redención de millas muestran las millas que han sido enviadas a aplicar en el viajero frecuente asignado por LifeMiles en el Programa de Lealtad LifeMiles.

Las transacciones de reversa, muestran las millas que deben ser rebajadas del balance a enviar a LifeMiles pudiendo dejar este en negativo.

Cada transacción que se muestre en la Plataforma de Programas de Lealtad de Scotiabank tendrá un estado asignado según la etapa en la que se encuentre, de acuerdo al siguiente detalle:

| <b>Estado</b> | <b>Descripción:</b>  |
|---------------|--|
| Sin procesar  | Transacción a la que se le han asignado millas LifeMiles en la Plataforma de Lealtad de Scotiabank que no han sido enviadas aún a LifeMiles. |

|           |  |
|-----------|--|
| Enviada   | Transacción de compra, bono o de redención cuyas millas han sido enviadas a LifeMiles pero que aún no se cuenta con la confirmación de que las millas fueron aplicadas al viajero frecuente del cliente. |
| Aprobada  | Transacción confirmada por LifeMiles de que las millas ya fueron procesadas. Las millas son aplicadas al viajero frecuente de LifeMiles cuando se realice una transacción de redención.                  |
| Rechazada | Transacción que presenta algún tipo de inconveniente y debe ser revisada para poder continuar con el proceso.  |
| No aplica | Transacción de reversa o de compra cuyas millas no se envían a LifeMiles dado que el cliente no cuenta con balance positivo.   |
| Parcial   | Transacción que envía parcialmente las millas a LifeMiles dado que la diferencia se utiliza para disminuir el balance negativo del cliente.  |

Ver ejemplo de tipo de transacciones y estatus a continuación. Los montos y millas mostrados son con fines únicamente ilustrativos:

| Fecha        | Transacción | Monto | Millas | Balance | Estatus   |
|--------------|-------------|-------|--------|---------|-----------|
| Ene /07/2019 | Compra 1    | \$20  | 20     | 20      | Aprobado  |
| Ene /07/2019 | Compra 2    | \$15  | 15     | 35      | Aprobado  |
| Ene /07/2019 | Compra 3    | \$50  | 50     | 85      | Aprobado  |
| Ene /08/2019 | Redención   |       | -85    | 0       | Aprobado  |
| Ene /09/2019 | Reversa     | -\$50 | -50    | -50     | No aplica |
| Ene /10/2019 | Compra      | \$75  | +75    | +25     | Parcial   |
| Ene /11/2019 | Redención   |       | -25    | 0       | Aprobado  |

El proceso de aplicación de millas LifeMiles al número de viajero frecuente asignado será realizado máximo el día 15 hábil del mes siguiente en el que la compra quedó en firme. En el caso de Puntos Reales serán acreditados de igual forma, máximo el día 15 hábil del mes siguiente en la que la compra quedó en firme.

EL BANCO se reserva el derecho de otorgar durante periodos de tiempo millas LifeMiles o Puntos Reales adicionales que considere necesarias para promover el Programa de Lealtad de millas LifeMiles y Puntos Reales. EL BANCO puede realizar campañas o promociones dirigidas a clientes específicos donde estos podrán acelerar su acumulación, previa notificación al cliente por el medio que EL BANCO defina.

**Excepciones de acumulación de millas LifeMiles y Puntos Reales:** Se excluyen, para efectos del cálculo de millas LifeMiles y Puntos Reales: Los adelantos de efectivo en: Cajeros automáticos, sucursales, centros de servicio o puntos de recaudación, también se excluyen los pagos al saldo de la tarjeta de crédito, comisión de mantenimiento, comisión de seguros obtenidos mediante EL BANCO, aporte a inversiones, cargos automáticos a programas de donación, intra o extra financiamiento, compras en cuotas, traslado de compras a cuotas, intereses, las compras de saldos, las comisiones, cargos de quickpass, y las transacciones fraudulentas.

Los consumos realizados en casinos o en entidades que realicen actividades similares en forma conexas también se excluyen de la acumulación de millas LifeMiles y Puntos Reales. Estas entidades serán aquellas que se encuentren clasificadas por el adquirente dueño del POS dentro de la categoría de casinos.

Quedan excluidos de acumulación de millas LifeMiles, los cargos de mantenimiento efectuados por EL BANCO, tales como, pero, sin limitarse a estas:

- Membresía
- Comisión por traslado de compras a cuotas
- Reposición de tarjeta
- Renovación
- Reimpresión de pin, estado de cuenta
- Comisión por pago tardío
- Comisión por pago con cheque
- Comisión por cheque devuelto
- Comisión por sobregiro
- O cualquier otra comisión por servicio o penalidad

Los clientes deberán mantener sus cuentas con Scotiabank de Costa Rica S.A. y sus operaciones de crédito con las subsidiarias del Grupo BNS Costa Rica S.A. al día para poder acumular millas LifeMiles y Puntos Reales.

Algunos otros rubros de consumo y comisiones podrían excluirse de manera temporal o permanente del programa de lealtad a discreción del BANCO, lo cual será modificado en el presente reglamento publicado en la página: [www.scotiabankcr.com](http://www.scotiabankcr.com) o por el medio que EL BANCO considere conveniente.

**Transferencia de millas LifeMiles y Puntos Reales acumuladas:** Las millas LifeMiles y Puntos Reales que se hayan acumulado con las tarjetas por los consumos o promociones realizadas con cada uno de los productos que tenga asociados a estos programas de lealtad, serán transferidas al número de viajero frecuente que tenga asignado.

Para que las millas y Puntos Reales sean transferidas al viajero frecuente asignado el cliente debe:

1. Ser cliente activo de tarjetas de crédito o débito asociadas al programa de lealtad según corresponda el producto.
2. Estar al día en todas las operaciones crediticias con EL BANCO.
3. Cumplir con lo estipulado en la Ley 8204.

La responsabilidad de EL BANCO finaliza con el reporte a la aerolínea y a Real Hoteles de las transacciones realizadas por el tarjetahabiente, por lo que no se responsabiliza por cualquier perjuicio u ocasionado producto del canje de sus LifeMiles o Puntos Reales.

**Consulta del disponible de millas LifeMiles y Puntos Reales:** El saldo total de las millas o Puntos Reales ganados por EL CLIENTE puede consultarlas directamente en [lifemiles.com](http://lifemiles.com) y [puntosreales.com](http://puntosreales.com) respectivamente. El BANCO únicamente reporta a LifeMiles y Real Hotels, las millas LifeMiles y Puntos Reales acumuladas por el cliente en su respectiva cuenta de viajero frecuente. El número de viajero frecuente para cada cliente es asignado por LifeMiles.

**Uso o canje de millas LifeMiles y Puntos Reales:** El CLIENTE podrá canjear sus millas LifeMiles por vuelos, upgrades, paquetes vacacionales, alquileres de auto, estadias en hoteles, etc. determinados por LifeMiles LTDA. en su programa de lealtad. El CLIENTE deberá consultar los términos y condiciones del programa LifeMiles en [lifemiles.com](http://lifemiles.com). En el caso de Puntos Reales, los podrá canjear por upgrades, paquetes de fiestas, hospedajes, etc. determinados por Real Hotels & Resorts directamente en [www.puntosreales.com](http://www.puntosreales.com)

**Reglas de expiración de millas LifeMiles y Puntos Reales:** La expiración de millas LifeMiles está sujeta a los Términos y Condiciones del programa LifeMiles que El CLIENTE deberá consultar en [lifemiles.com](http://lifemiles.com). Para Puntos Reales, está sujeta a los Términos y Condiciones del programa Puntos Reales que El CLIENTE deberá consultar en [puntosreales.com](http://puntosreales.com).

**Tolerancia:** Si EL BANCO no aplica alguna de las cláusulas de las indicadas en este reglamento, no implica que pierde el derecho de hacerlo en cualquier momento.

**Controversias:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de este Programa de Lealtad, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de derecho el cual será confidencial y se regirá de conformidad con los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CICA en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados por el CICA. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los árbitros decidirán cuál parte deberá pagar las costas procesales y personales, así como otros gastos derivados del arbitraje, además de las indemnizaciones que procedieren. El procedimiento de arbitraje será conducido en idioma español.

**Este Reglamento rige a partir del 15 de julio del 2020.**

Derechos reservados. Scotiabank de Costa Rica S.A.