

Preguntas Frecuentes

1. Preguntas generales del sitio de programas de lealtad de Scotiabank

¿Qué es el sitio de programas de lealtad de Scotiabank?

Es la plataforma digital diseñada especialmente para los clientes de Scotiabank que tengan un producto afiliado a un programa de lealtad:

- Scotiabank +Premios®
- AAdvantage®
- LifeMiles®

En este sitio podrá comenzar a ver los movimientos de su cuenta, cuánto ha ganado por cada transacción realizada, el disponible para canjes, el historial de canjes realizados, borra compras y aplicación de puntos al saldo de tarjetas de crédito.

Además, podrá realizar otras gestiones en línea llamando a TeleScotia al 800-2000. Las gestiones disponibles son:

- Transferencia de puntos +Premios a LifeMiles.
- Aplicación de puntos +Premios en su equivalente en dólares a su cuenta bancaria en Scotiabank.

¿Cómo puedo disfrutar del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank?

Para poder formar parte del sitio, debe tener al menos un producto de Scotiabank que participe en los programas de lealtad existentes:

- Scotiabank +Premios®
- AAdvantage®
- LifeMiles®

¿Tiene algún costo registrarse y ser miembro del sitio de programas de lealtad de Scotiabank?

Registrarse en el sitio no conlleva ningún costo adicional para nuestros clientes.

¿Cómo creo mi perfil en el sitio de programa de lealtad de Scotiabank?

Es sencillo. Solo registre su cuenta ingresando en www.scotiabank.com.pa en la sección programas de lealtad Scotiabank.

Primer Paso

- Ingresar a la página principal de la plataforma de Programas de Lealtad dar clic en Afíliese aquí.
- Se va a mostrar la pantalla Registro de Usuario, en esa pantalla colocar el correo electrónico que ya se le ha suministrado al banco previamente al momento de la apertura de la cuenta o tarjeta.
 - Si no recuerda el correo electrónico utilizado, el sistema va a dar el mensaje de información incorrecta. Llame al 800-2000.
- Seleccionar una de las preguntas de seguridad y colocar la respuesta respectiva.
- Colocar su fecha de nacimiento.
- Dar clic en siguiente.

Segundo Paso

- Ingresar el nombre de usuario, puede ser el nombre que usted desee, no tiene requerimientos especiales.
- Ingresar la contraseña, revisar los requerimientos que le indica el sistema.
- Ingresar nuevamente la misma contraseña para que el sistema pueda validar y confirmar la contraseña ingresada.
- El sistema le va a indicar si las contraseñas ingresadas cumplen con los requerimientos y si ambas contraseñas coinciden.
- Seleccionar el tiempo de expiración de la contraseña.
- Ingresar en Código de Verificación, la contraseña o código temporal que el sistema le ha enviado a su correo electrónico, el cual ingresó en el primer paso.
 - Si no recibe el correo con el código de verificación, usted debe:
 - Tarda aproximadamente 5 minutos, pero la plataforma da un máximo de 59 minutos para completar la tarea y permitirle intentar nuevamente.
 - Validar el correo en SPAM.
- Dar clic en siguiente.
- El sistema indicará que el Usuario ha sido registrado de manera satisfactoria y que su cuenta en línea ha sido activada.

Tercer Paso

- Una vez finalizado estos pasos, puede ingresar a nuestra plataforma de lealtad con el usuario que ha creado y con su contraseña personalizada por usted anteriormente.

¿Cómo cambio mi contraseña?

En caso de que haya olvidado su contraseña, puede solicitar recuperarla en www.scotiabank.com.pa. [Programas de lealtad Scotiabank](#) en la opción “Olvidó su contraseña”. Se le enviará un correo electrónico con un enlace para reponerla. Este enlace tiene un período de caducidad de 24 horas. Pasado este período, debe solicitarlo nuevamente.

¿Cuál es el horario de operación del sitio de programas de lealtad de Scotiabank?

Para su comodidad puede utilizar el sitio en cualquier momento y consultar sus puntos, millas ganadas en el mes y movimientos.

Si desea también puede contactarnos llamando a TeleScotia al 800-2000.

¿Qué sucede si cambio de tipo de Tarjeta de Crédito?

Si usted cambia de Tarjeta de Crédito a otra con el mismo programa de lealtad, su beneficio acumulado previamente será transferido a la nueva tarjeta. Si el nuevo producto tiene un programa de lealtad diferente, la recomendación es que utilice el disponible antes de solicitar el cambio, dado que los programas de lealtad no son compatibles y perdería lo acumulado hasta ese momento. Aquí le brindamos un resumen:

| Programa de Lealtad | | Comentario |
|-------------------------|-------------------------|--|
| Actual | Nueva tarjeta | |
| +Premios | +Premios | Se transfieren los puntos acumulados a la nueva tarjeta de forma automática |
| +Premios | AAdvantage® / LifeMiles | Utilice los puntos +Premios acumulados antes de realizar el cambio de tarjeta para no perderlos. Usted inicia acumulando millas en su viajero frecuente de la aerolínea correspondiente. |
| AAdvantage® / LifeMiles | +Premios | Sus millas se mantienen acumuladas en su viajero frecuente e inicia acumulando +Premios con la nueva tarjeta de crédito. |

2. Preguntas del programa de lealtad Scotiabank +Premios®

¿Qué es el programa de lealtad Scotiabank +Premios® y cómo se acumulan?

Scotiabank +Premios® es el programa de lealtad asociado a una tarjeta de crédito o débito en el que el cliente acumula puntos +Premios por las compras que realiza. Se gana un punto por cada dólar americano gastado por compras realizadas con tarjetas de crédito y un punto por cada 5 dólares americanos por transacciones realizadas con su tarjeta débito. Dependiendo del tipo de Tarjeta se acumulan más Puntos. Consulte los Términos y Condiciones del programa en el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank para más detalles.

¿Cuánto tardan en reflejarse en mi cuenta los puntos que acumulé por una transacción?

Los puntos se verán acumulados en un máximo de 5 días hábiles posteriores a la fecha en que se esté reflejada la transacción de compra en su tarjeta de crédito o débito. Puede visualizar sus puntos acumulados por cada transacción en la opción de “Saldo total de puntos” en la página principal del sitio de programas de lealtad de Scotiabank.

¿Cuáles son las opciones para usar mis puntos +Premios?

Puede utilizar sus puntos +Premios de muchas formas, ¡Usted elige!

Puede canjearlos de las siguientes maneras:

- Desde la comodidad de su casa u oficina a través del sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank:
- Aplicación de Puntos al saldo de la tarjeta de crédito.
- Borra compras de transacciones realizadas con su tarjeta de crédito.
- En más de 300 comercios afiliados. Puede revisar la lista de comercios afiliados en Scotiabank.com.pa.
- Llamando a TeleScotia al 800-2000 y solicitar la transferencia de puntos +Premios a LifeMiles.

¿Hay un mínimo de Puntos que necesito ganar para poder usarlos?

No se requieren un mínimo de puntos para poder ser canjeados en un comercio afiliado al Programa de Lealtad **Scotiabank +Premios®**. Usted puede solicitar pagar una parte de la compra con puntos +Premios y otra parte con el disponible para compras de su tarjeta de crédito. Otros tipos de canje como aplicación de puntos +Premios al saldo de la tarjeta de crédito, acreditación a una cuenta bancaria de Scotiabank, transferencia de puntos +Premios a LifeMiles o a terceros requieren cantidades específicas de puntos +Premios para realizar la transacción.

¿Puedo utilizar mis puntos +Premios para realizar un pago a mi tarjeta de crédito?

El titular de la tarjeta puede utilizar sus puntos +Premios para realizar un pago a la tarjeta de crédito con la opción “Aplicación de puntos al saldo de la tarjeta de crédito”. No requiere un mínimo de puntos +Premios. La forma de hacerlo es muy sencilla:

Solo tiene que entrar Programas de Lealtad.

- Dar clic en “Aplicación de puntos o Canjes” y seleccionar “Aplicación de puntos al saldo de tarjeta de crédito”.
- Seleccionar la tarjeta a la cual desea realizar el crédito.
- Seleccionar la cantidad de dinero y ¡Listo!
- El crédito en su tarjeta se verá reflejado en un máximo de 4 días hábiles.
- Importante: Para realizar esta transacción no debe tener ninguna tarjeta de crédito en estado de morosidad.

Ver términos y condiciones en Programas de Lealtad de Scotiabank

¿Puedo usar mis puntos +Premios para aplicarlos a una compra que realice con mi tarjeta de crédito?

Sí. Con la opción “Borra Compra” el titular de la Tarjeta puede usar sus puntos +Premios para acreditarlos a una transacción específica realizada con la Tarjeta de crédito siempre y cuando cuente con el disponible necesario para cubrir el monto de la cuenta. No aplica para compras realizadas con tarjetas de débito. La forma de hacerlo es muy sencilla:

- Solo tiene que entrar a Programas de Lealtad.
- Dar clic en “Aplicación de puntos o Canjear” y seleccionar “Borra Compras”.
- Seleccionar la Transacción a la cual desea realizar el crédito.
- Seleccionar la cantidad de dinero y ¡Listo!
- El crédito a su tarjeta se verá reflejado en un máximo de 4 días hábiles.
- Importante: Para realizar esta transacción no debe tener ninguna tarjeta de crédito en estado de morosidad

¿Puedo transferir puntos +Premios a LifeMiles de Avianca?

Usted tiene la opción de transferir sus puntos +Premios al programa LifeMiles de Avianca. Solo llame a TeleScotia al 800-2000. Lo verá reflejado en un máximo de 3 días hábiles en su viajero frecuente. Ver términos y condiciones en el Reglamento de Programas de Lealtad de Scotiabank.

Tengo varias tarjetas de crédito y débito en el programa de lealtad Scotiabank +Premios®. ¿Puedo ver todas al mismo tiempo?

Cuando ingrese al Programa de Lealtad +Premios, en la opción “Tarjetas” mostrará todos los productos activos que tenga bajo este programa.

En la opción “Programas de lealtad” podrá visualizar el total de los puntos +Premios disponibles para canje que previamente ha acumulado a través del uso de todos sus productos.

Además, podrá revisar lo que ha acumulado con cada producto, el total disponible que puede ser utilizado para realizar canjes con cualquiera de sus tarjetas pertenecientes a este programa y el historial de canjes realizados.

¿Pueden mis tarjetahabientes adicionales canjear mis puntos disponibles?

Así es. Usted puede permitir a sus adicionales canjear puntos +Premios directamente en los comercios afiliados. Solamente tiene que ingresar a su cuenta y dar clic en la opción “Tarjetas” y posteriormente en la opción “Tarjetas Adicionales”, dar clic en el nombre de la persona con la tarjeta adicional que requiere autorizar y confirmar. Esta autorización está limitada al canje en comercios afiliados. Solo el cliente principal tiene acceso al sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank.

Al autorizar a un adicional en su cuenta, reconoce que el adicional tiene el derecho de canjear los puntos en su representación. Consecuentemente, podrá canjear el total de puntos acumulados de todos los productos asociados a este Programa de Lealtad. Sus adicionales no tendrán acceso a la información de su perfil. Usted podrá cancelar el acceso a canje en comercio afiliado en cualquier momento por medio de este portal.

¿Qué sucede con los puntos +Premios si realizo una devolución o reversión de una compra?

Los puntos +Premios que haya ganado por una compra con su tarjeta y que posteriormente devuelva o cancele, serán descontados del total disponible de puntos +Premios. Es posible que, si la cantidad de los puntos +Premios descontados es superior al disponible en ese momento, el nuevo disponible de puntos +Premios se vea reflejado de forma negativa hasta que logre acumular nuevamente más puntos +Premios con las compras que realice.

¿Hay un límite de puntos +Premios que puedo ganar con mi Tarjeta de Crédito?

Cada producto tiene un máximo de puntos +Premios que se pueden ganar en forma mensual, a menos que se establezca algo distinto en campañas promocionales. Consulte los [términos y condiciones](#) en el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank para mayor información.

¿Tienen mis puntos +Premios vencimiento?

Sus puntos +Premios vencen si 24 meses después de haber sido otorgados no han sido utilizados.

Los puntos +Premios no expiran siempre y cuando realice compras con alguna de las tarjetas asociadas al Programa de Lealtad +Premios y realice a tiempo los pagos de sus tarjetas de crédito:

- Si durante un período consecutivo de 6 meses, no se realizan compras los puntos disponibles serán eliminados perdiendo el derecho de uso.
- Si la tarjeta llega a alcanzar 15 días de mora o más perderá un porcentaje de los puntos +Premios disponibles. Ver más información en el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank.

Ver Términos y Condiciones en el Reglamento de Programas de Lealtad de Scotiabank.

¿Puedo transferirle mis puntos +Premios a otra persona?

Los puntos +Premios no pueden ser transferidos a otras personas.

¿Puedo devolver un producto que obtuve con puntos +Premios?

El Banco no responderá por el buen funcionamiento, estado, calidad de los servicios, productos, bienes o equipos de las empresas, líneas aéreas, líneas de cruceros y agencias de viajes que vendan, distribuyan o fabriquen los bienes, mercancías, servicios o que emitan las recompensas adquiridas por el tarjetahabiente principal como beneficios del programa de canje de puntos, de manera que cualquier reclamo o disputa deberá ser dirigida y solucionada exclusivamente con el proveedor de dicho bien o servicio.

¿Qué pasa con mis puntos +Premios si cancelo la Tarjeta de Crédito?

Si cancela una tarjeta de crédito y no posee ningún otro producto ligado a este programa de lealtad no podrá realizar el canje de sus puntos +Premios, por lo que perderá el derecho a su uso en forma definitiva.

¿Puedo usar mis puntos +Premios aun cuando no haya pagado la Tarjeta?

No. Su Tarjeta tiene que estar al día con sus pagos, de otra manera sus puntos +Premios no podrán ser utilizados. Ver Términos y Condiciones en el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank.

3. Preguntas del programa de lealtad AAdvantage®

¿Cuántas millas puedo acumular con mi tarjeta de crédito AAdvantage®?

Con su tarjeta de crédito AAdvantage® usted acumula 2 millas por cada dólar de compra en American Airlines y 1 millas por cada dólar de compra en el resto de los comercios a nivel local e internacional.

¿Existe un máximo de millas que puedo acumular con mi tarjeta?

Cada producto tiene un máximo de millas que se pueden ganar en forma mensual, a menos que se establezca algo distinto en campañas promocionales. Para más detalle, consulte el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank.

¿Dónde puedo consultar mi saldo total de millas?

El saldo total de sus millas ganadas puede consultarlas directamente en la aerolínea en www.aa.com/aadvantage. El Banco únicamente reporta a las aerolíneas, al viajero frecuente asignado, las millas acumuladas al utilizar su tarjeta.

¿En cuánto tiempo se verán reflejadas mis millas en mi cuenta de AAdvantage®?

Usted podrá visualizar las millas transferidas desde el Banco a su cuenta de AAdvantage en período un máximo de 15 días hábiles posterior a verlas en el Sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank.

¿En qué puedo utilizar las millas que he ganado con mi Tarjeta?

Usted puede utilizar sus millas directamente en la página web de American Airlines donde se le brindan diferentes opciones para el uso de sus millas. Por favor visite www.aa.com/aadvantage para mayor información.

¿Dónde puedo obtener mi número de socio de AAdvantage que está asociado a mi tarjeta?

Usted puede consultar el número de socio que el Banco tiene asociado a su tarjeta entrando al sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank.

¿Qué sucede con las millas AAdvantage ganadas si una compra que acumula AAdvantage es reversada?

Si previamente las millas ya habían sido acreditadas a su viajero frecuente y posteriormente se reversa la compra, la plataforma dejará de enviar a acreditar millas AAdvantage hasta que sea cubierto el monto de la reversa con la acumulación de sus próximos consumos.

¿En cuánto tiempo veré mis millas reflejadas en el sitio de AAdvantage?

El detalle por compra será visible en esta plataforma de Programas de Lealtad en un máximo de 5 días hábiles posteriores a que la transacción sea reflejada en el saldo de tu tarjeta. Las transacciones de redención de millas que aparezcan con estatus “Aprobado” corresponden a las millas que ya fueron aplicadas a tu viajero frecuente en www.aa.com. Ver definición de tipo de transacción y estado en el Reglamento de Programas de Lealtad de Scotiabank Sección AAdvantage. El proceso de aplicación de millas AAdvantage al número de viajero frecuente asignado será realizado máximo el día 15 hábil del mes siguiente en el que la compra quedó en firme. Para consultar el disponible de AAdvantage ingrese a www.aa.com.

4. Preguntas del programa de lealtad LifeMiles

¿Cuántas millas puedo acumular con mi tarjeta LifeMiles?

Con su tarjeta de crédito LifeMiles Usted acumula 1 milla por cada dólar de compra a nivel local e internacional.

¿Existe un máximo de millas que puedo acumular con mi tarjeta?

Cada producto tiene un máximo de millas que se pueden ganar en forma mensual, a menos que se establezca algo distinto en campañas promocionales. Para más detalle, consulte el Reglamento de programas de lealtad de Scotiabank.

¿Dónde puedo consultar mi saldo total de millas?

El saldo total de sus millas ganadas puede consultarlas directamente con cada programa de lealtad de las aerolíneas, según la tarjeta que posea en www.lifemiles.com. El Banco únicamente reporta a las aerolíneas, al viajero frecuente asignado, las millas acumuladas al utilizar su tarjeta.

¿En cuánto tiempo se verán reflejadas mis millas en mi cuenta de LifeMiles?

Usted podrá visualizar las millas transferidas desde el Banco a su cuenta de LifeMiles en período un máximo de 15 días hábiles posterior a verlas enviadas en el Sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank.

¿En qué puedo utilizar las millas que he ganado con mi tarjeta de crédito?

Usted puede utilizar sus millas directamente en la página web de LifeMiles donde se le brindan diferentes opciones para el uso de sus millas. Por favor visite www.lifemiles.com o bien www.aa.com/aadvantage para mayor información.

¿Dónde puedo obtener mi número de socio de LifeMiles que está asociado a mi tarjeta de crédito?

Usted puede consultar el número de socio que el Banco tiene asociado a su tarjeta entrando al sitio de Programas de Lealtad de Scotiabank.

Tengo varias tarjetas de crédito y débito en el Programa de Lealtad LifeMiles. ¿Puedo ver todas al mismo tiempo?

Cuando ingrese al Programa de Lealtad LifeMiles, en la opción “Tarjetas” mostrará todos los productos activos que tenga bajo este programa.

En la opción “Programas de lealtad” podrá visualizar el total de millas LifeMiles que han sido reportadas y acreditadas a su viajero frecuente. Para ver el disponible de Millas LifeMiles debe hacerlo directamente en www.lifemiles.com o descargue el App LifeMiles disponible en IOS y Android.

¿Qué sucede con las millas LifeMiles ganadas si una compra que acumula LifeMiles es reversada?

Si previamente las millas ya habían sido acreditadas a su viajero frecuente y posteriormente se reversa la compra, la plataforma dejará de enviar a acreditar millas LifeMiles hasta que sea cubierto el monto de la reversa con la acumulación de sus próximos consumos.

¿En cuánto tiempo veré mis millas reflejadas en el sitio de LifeMiles?

El detalle por compra será visible en esta plataforma de Programas de Lealtad en un máximo de 5 días hábiles posteriores a que la transacción sea reflejada en el saldo de tu tarjeta. Las transacciones de redención de millas que aparezcan con estatus “Aprobado” corresponden a las millas que ya fueron aplicadas a tu viajero frecuente en www.lifemiles.com. Ver definición de tipo de transacción y estado en el Reglamento de Programas de Lealtad de Scotiabank Sección LifeMiles. 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. Para consultar el disponible de LifeMiles ingrese a www.lifemiles.com.