



Preguntas frecuentes: Integración de Portafolio Soluciones a Scotiaglobe

1. ¿Está Soluciones cerrando sus operaciones?

La estrategia de Scotiabank consiste en integrar Soluciones al Core Bancario de Scotiabank y consolidar las Agencias a las Sucursales del banco más cercanas a nuestros clientes. Este proceso contará con dos grandes hitos:

- a) 15 de abril, consolidación de las Agencias a Sucursales BNS.
- b) 19 de abril, adecuación del edificio principal Soluciones (Jardines) a los estándares tecnológicos de BNS, para brindar soporte a los clientes y requerimientos específicos del negocio.

2. ¿Contaré con más canales para pagar mi préstamo?

Si, a partir del 19 de abril, además de la amplia red de sucursales Scotiabank a nivel nacional y la oficina de Soluciones Jardines en Santo Domingo, podrás utilizar las redes PagaTodo, SubAgentes Mi Punto, y t-pago.

3. ¿Cuáles son los canales de atención que tengo disponibles?

Para cualquier duda o inquietud puede comunicarse al teléfono 809-547-9000 (8 de la mañana a 5 de la tarde de Lunes a Viernes y de 8 de la mañana al mediodía los sábados), escribirnos al correo servicioalclientesoluciones@scotiabank.com o bien visítanos en la Oficina Soluciones Jardines en Santo Domingo o en cualquier sucursal Scotiabank a nivel nacional.

Para realizar tus pagos normales puedes utilizar la red PagaTodo, subagentes Mi Punto, t-pago, Oficina Soluciones Jardines o la red de sucursales Scotiabank a nivel nacional.

4. ¿Cambiará la persona con la que dirijo mi negocio en Soluciones?

La alineación del nuevo alcance implicará ajustes en nuestro personal, por lo que pueden ocurrir cambios en algunos puestos. En cada paso nos ocuparemos de mantener la misma experiencia a nuestros clientes y compartir la información que necesitan de manera oportuna.



5. ¿Se cerrarán Agencias en República Dominicana? ¿Cómo puedo pagar mi crédito si cierra mi Agencia?

Nuestras operaciones continúan en Santo Domingo, en el edificio Jardines, o puede realizar sus pagos en los puntos PagaTodo, Subagentes Mi Punto, t-pago o en cualquiera de nuestra amplia red de Sucursales Scotiabank a nivel nacional. Si necesita información adicional sobre sus productos y otras inquietudes, estamos disponibles para consultas en nuestro número de atención 809-547-9000.

6. ¿Tendrán algún cambio mis préstamos?

Solo tendrá cambio el número de préstamo, el cual se ha enviado a partir del 12 de abril al teléfono registrado. El préstamo conservará sus mismas condiciones y fechas de pago.

7. ¿Mi préstamo conserva la misma numeración?

Su número de préstamo cambia. Un SMS fue enviado a su número de teléfono registrado para informarle el nuevo número. Recuerde que si tiene más de un producto con nosotros deberá utilizar este número para identificar la transacción donde abonara su pago. De lo contrario podrá usar su número de cedula para sus operaciones en cualquiera de los canales de pago disponibles: Paga Todo, Subagentes Mi Punto, t-pago, agencia Soluciones Jardines o en la red de sucursales Scotiabank a nivel nacional.

8. ¿Cómo cambian los seguros asociados a mi préstamo?

Todos los seguros asociados a sus productos pasarán a ser asegurados por **Seguros Crecer**, permaneciendo vigentes las mismas condiciones actuales.

9. ¿Podré hacer abonos extraordinarios a mis préstamos sin que se me penalice?

Sus préstamos de Soluciones mantienen las mismas condiciones contractuales iniciales. Para los préstamos de Consumo y Microempresas se permite un único abono al año de un monto igual o menor al 15% del saldo insoluto sin costo. Un 4% si es más de uno por año o si supera el 15% del saldo insoluto. Esta penalidad no aplica para los casos de Microcrédito.

10. ¿Puedo continuar realizando pagos extraordinarios a mi préstamo?

Sí, puede realizar pagos extraordinarios a su préstamo en cualquiera de nuestras sucursales Scotiabank y en la Agencia de Soluciones Jardines en Santo Domingo. Recuerde que puede aplicar penalizaciones según el tipo de préstamo.



11. ¿Podré hacer cancelaciones anticipadas de mis préstamos sin que se me penalice?

Sus préstamos de Soluciones mantienen las mismas condiciones contractuales iniciales. Para los préstamos de Consumo y Microempresas se cobra un 4% del monto de la cancelación del crédito, siempre que el producto no sea el tipificado según regulación local como Microcréditos. Esta penalidad no aplica para los casos de Microcrédito.

12. ¿Dónde podré presentar mis reclamaciones sobre temas relacionados con mis préstamos de Soluciones Scotiabank?

Para cualquier duda o inquietud puede comunicarse al teléfono 809-547-9000 (8 de la mañana a 5 de la tarde de Lunes a Viernes y de 8 de la mañana al mediodía los sábados), escribirnos al correo **servicioalclientesoluciones@scotiabank.com** o bien visítanos en la Oficina Soluciones Jardines en Santo Domingo o en cualquier sucursal Scotiabank a nivel nacional.

13. ¿Cómo puedo solicitar una carta de Saldo?

Puede solicitarla en la oficina Soluciones Jardines o bien en cualquier sucursal Scotiabank a nivel nacional.

14. ¿Cómo solicito una carta de referencia?

Puede solicitarla en la oficina Soluciones Jardines o bien en cualquier sucursal Scotiabank a nivel nacional.

15. ¿Dónde podré ver mi préstamo y su balance?

Si tienes habilitado el acceso, podrás realizar tus consultas sobre balance e historial de tus préstamos al ingresar a las plataformas digitales Scotia en Línea y Scotia Caribe App. Asimismo puedes consultar en cualquier sucursal Scotiabank. Además puede realizar consultas a través de nuestro Centro de Contacto llamando al número 809-547-9000 de lunes a viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde y sábados de 8 de la mañana a 12 del mediodía. Si no tienes el acceso habilitado en nuestras plataformas puedes solicitarlo en cualquiera de nuestras sucursales Scotiabank.

16. ¿Dónde podré ver mi préstamo y su balance?

Su préstamo mantiene las mismas condiciones contractuales acordadas al momento de su originación.



17. ¿Puedo acceder a otros productos de crédito con Scotiabank?*

A partir de ahora, usted podría tener a su disposición todo el catálogo de productos y servicios Scotiabank, el cual puede consultar en www.scotiabank.com.do o dirigirse a cualquiera de nuestras sucursales Scotiabank a nivel nacional.

*Acceso a productos y servicios sujeto a las políticas y condiciones de Scotiabank.

18. ¿El historial de mi préstamo estará disponible?

Sí, el historial de préstamos estará disponible en el nuevo sistema, usted podrá solicitarlo a nuestros oficiales de servicios.

19. ¿Puedo mantener el plan de ayuda de covid que tenía con Soluciones?

Sí, los planes de ayuda covid se mantienen acorde a los plazos y planes que se hayan acogido en los ofrecidos por Soluciones.

20. ¿Puedo tener un débito automático?

Si posee una cuenta BNS puede solicitar una orden permanente en la sucursal y todos los meses su cuota se debitara automático siempre cuando posea los fondos, otra opción es que puede solicitar la apertura de una cuenta en la sucursal de su preferencia.

21. ¿Puedo seguir generando mis NCF para los intereses que genera mi préstamo?

Sí, usted puede obtener sus NCF de pagos realizados en Soluciones, siempre que estos no hayan sido emitidos previamente y para los casos de los pagos realizados posterior al cambio de sistema, puede pedir orientación en la sucursal.

22. ¿Puedo realizar pagos a mi préstamo desde mi cuenta de otro banco?

Sí, puede realizar transferencia a su cuenta asociada para el pago de su préstamo, también puede asociar su crédito a tpago, para hacerlo desde su cuenta en otro banco a través de su móvil.

¿La cuenta asociada es la de Scotiabank? Y desde ahí hacer el pago del préstamo. Si es así, indicar "cuenta asociada Scotiabank para el pago de su préstamo".

23. ¿Puedo cambiar la fecha de pago mensual de mi préstamo?

Sí, debe solicitar en una sucursal Scotiabank este cambio o puede dirigirse al edificio Soluciones Scotiabank, ubicado en la av. John F. Kennedy esq. Buenaventura Freites, D.N. Aplican restricciones