

Términos y condiciones del programa de beneficios “Plata Plus”

El programa de beneficios “Plata Plus” está diseñado para los Clientes titulares de la Tarjeta de Crédito Plata Card emitida por Banco Plata, S.A. Institución de Banca Múltiple (en lo sucesivo “Plata”), que han firmado el Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente que regula el uso de la Tarjeta de Crédito (en lo sucesivo, el “Contrato de la Tarjeta Plata Card”) y/o el Contrato Múltiple que regula los productos de depósito bancario (“Contrato de Plata Cuenta”).

Plata otorgará al Cliente el beneficio de poder formar parte del programa de beneficios Plata Plus (en lo sucesivo, el “Programa Plata Plus”), que le ofrece una serie de beneficios adicionales por ser titular de la Tarjeta Plata Card y/o de la Plata Cuenta, por una comisión mensual que deberá pagar el Cliente con cargo a la Tarjeta Plata Card y/o Plata Cuenta, de conformidad con los términos y condiciones que se establecen a continuación:

I. Condiciones Generales

De conformidad con estos Términos y Condiciones, Plata le otorga al Cliente el derecho de adquirir los beneficios del Programa Plata Plus, al aceptar su suscripción al mismo, asumiendo el Cliente la obligación de pagar una comisión mensual. El plazo que el Cliente podrá hacer uso del Programa Plata Plus, será durante todo el tiempo que se encuentre suscrito al mismo y sea pagada la comisión mensual (en lo sucesivo, el "Plazo").

El Cliente puede suscribirse al Programa Plata Plus y administrar el mismo a través de la Aplicación Móvil de Plata Card. Asimismo, puede suscribirse en el momento de la apertura de la Tarjeta Plata Card y/o Plata Cuenta, o a través de nuestro Centro de Atención telefónica.

Como parte de los beneficios y servicios que ofrece el Programa Plata Plus, el Cliente tiene acceso a condiciones especiales para el uso de los productos y/o servicios incluidos en el Programa, por lo que el Cliente tiene la obligación continua de monitorear y revisar dichos servicios y beneficios, así como las comisiones aplicables del Programa. Dichos servicios y beneficios se incluyen en el Anexo 1.

El Cliente reconoce y acepta que los términos y condiciones aplicables al Programa Plata Plus, pueden ser modificados en cualquier momento y en forma unilateral por Plata, quien tendrá la obligación de notificar al Cliente dichos cambios mediante la Aplicación Móvil.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios que se realicen al Programa, podrá solicitar la desactivación de los servicios y beneficios a través de nuestra Aplicación Móvil. Todos los beneficios y servicios están incluidos en la comisión mensual que se carga a la Tarjeta Plata Card y/o Plata Cuenta.

II. Comisiones aplicables

Las comisiones aplicables al Programa Plata Plus se incluyen en el Anexo 1 que forma parte de estos Términos y Condiciones. Dichas comisiones se cargarán de manera mensual durante el Plazo que el Cliente mantenga vigente el Programa y no solicite expresamente su desactivación o cancelación.

La información relacionada con el cargo de las comisiones a la cuenta de la Tarjeta Plata Card, se especificará en la Aplicación Móvil y en el estado de cuenta de la Tarjeta y/ Plata Cuenta. .

Por lo anterior, el Cliente otorga su consentimiento a Plata para que realice el cargo correspondiente a la comisión mensual al momento de la solicitud de suscripción al Programa, y dicha comisión será cargada en forma mensual hasta la fecha en que el Cliente solicite la cancelación del Programa.

En caso de que el Cliente no pague las comisiones en forma mensual, Plata tendrá el derecho de suspender en forma inmediata los beneficios y servicios del Programa Plata Plus, los cuales serán reactivados una vez que realice los pagos correspondientes. Cabe mencionar que en caso de que el Cliente sea titular de la Tarjeta Plata Card y de Plata Cuenta, la comisión se cargará en una primera instancia a la Tarjeta Plata Card, en caso de que no tenga crédito disponible, se cargará la comisión a la Plata Cuenta si tiene saldo a favor. En caso de que no se pueda cargar la comisión correspondiente o el Cliente no la pague, Plata se reserva el derecho de suspender o terminar los beneficios y servicios del Programa.

III. Periodo de gracia

Plata se reserva el derecho de ofrecer suscripciones gratuitas por un periodo determinado ("Periodo de gracia") con la finalidad de incentivar que los Clientes se suscriban al Programa Plata Plus, a través de promociones especiales. En este caso, la suscripción se desactivará automáticamente una vez finalizado el período de gracia proporcionado al Cliente, si éste no ha proporcionado su consentimiento para suscribirse al Programa. Plata no cobrará ninguna comisión si el Cliente no ha proporcionado su consentimiento.

IV. Período de activación del Programa y terminación

Los beneficios y servicios del Programa Plata Plus quedan activados desde el momento en que el Cliente otorgue su consentimiento y se realice el primer pago del periodo mensual, y dicho periodo mensual se prorroga en forma automática para las siguientes mensualidades. No obstante lo anterior, el Cliente tiene derecho a no renovar para el siguiente período mensual en cualquier momento. En este caso, el acceso a los beneficios y servicios del

Programa finaliza a partir del día siguiente al último día del Período pagado. Además, Plata podrá terminar en cualquier momento los servicios y beneficios del Programa previo aviso a los Clientes.

V. Transferencias de datos personales

El Cliente autoriza expresamente a Plata para que sus datos personales sean transferidos a socios comerciales de Plata con la finalidad de que cumplan cabalmente con sus obligaciones como parte de los beneficios y servicios del Programa Plata Plus.

VI. Protección por cargos fraudulentos y compras no entregadas

Plata otorga al Cliente una protección hasta por la cantidad de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) al año, por reclamaciones relacionadas con cargos fraudulentos no autorizados por el cliente por transacciones que se originen en la cuenta de la Tarjeta Plata Card o Plata Cuenta del Cliente o bien por compras de bienes y/o servicios en donde el Cliente no esté satisfecho con el bien entregado o servicio prestado por el Comercio. Esta protección estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. La protección se realizará dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento en que el Cliente realice el reclamo y proporcione a Plata toda la información solicitada. No obstante, dicho plazo puede variar dependiendo de la complejidad del reclamo.
2. Para ser elegible a la protección, el Cliente debe tener una suscripción Plata Plus activada en el momento en que ocurrió la transacción en disputa y en el momento en que el Cliente presente un reclamo. Por lo tanto, el Cliente no podrá solicitar la protección por transacciones realizadas cuando la suscripción no estaba activa o no había sido renovada. En caso de que las reclamaciones que se presenten durante un año excedan la cantidad de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.) ya no serán aplicables.
3. Para ser elegible para la protección, el Cliente debe presentar su solicitud a Plata dentro de un plazo de 90 días a partir de la fecha de la transacción, como se establece en el Contrato. La reclamación debe incluir detalles de las transacciones reclamadas,

evidencia del uso no autorizado de la Tarjeta, o reclamo de las compras de los bienes y/o servicios, así como cualquier documentación de respaldo que pueda solicitar Plata con fines de investigación.

4. Plata se reserva el derecho de solicitar copias de documentos e información relevante al Cliente, y este se compromete a proporcionar en forma inmediata los documentos y la información solicitados dentro del plazo solicitado. Dicha solicitud también se puede presentar después de que se le haya otorgado la protección al Cliente y puede incluir, entre otros, un reclamo por escrito, capturas de pantalla que validen el reclamo y puedan evidenciar las comunicaciones con el Comercio, copias de recibos de transacciones, copia de actuaciones ante autoridades competentes, así como cualquier información o documento adicional razonablemente necesario para facilitar la investigación y resolución del reclamo. En caso de que el Cliente no proporcione los documentos e información solicitados dentro del plazo especificado puede resultar en el rechazo y/o retraso en el otorgamiento de la protección.
5. Plata tiene la facultad y el derecho a su entera discreción de rechazar las solicitudes de reclamo para ciertos tipos de transacciones y/o debido a razones específicas que se detallan a continuación de manera enunciativa, más no limitativa:
 - a. Transacciones clasificadas como de alto riesgo, y que se realizan en los siguientes Comercios; operaciones relacionadas con criptomonedas, casinos, juegos de azar y apuestas;
 - b. Pérdidas indirectas sufridas por el Cliente, incluidos los honorarios incurridos, como resultado de operaciones en disputa;
 - c. Pérdidas derivadas de eventos de Fuerza Mayor o caso fortuito, o actos ajenos al control de Plata;
 - d. Reclamaciones que se presenten en forma extemporánea del plazo especificado;
 - e. Para las transacciones en disputa, en donde el Comercio emitió el reembolso al Cliente o bien proporcionó cualquier otra forma alternativa de compensación al Cliente.
 - f. El Cliente no pasó el proceso de identificación que es necesario para fines de llevar a cabo la investigación.
 - g. El Cliente no proporcionó la información solicitada y/o proporcionó a Plata información falsa y/o alterada.
 - h. El Cliente no cumplió con los Términos y Condiciones relacionados con el uso de los servicios.
 - i. El Cliente actuó con fraude y/o negligencia.

-
- j. Plata sospecha que el Cliente está abusando del servicio o está en contubernio con el Comercio.
 - k. Con respecto a la protección por cargos fraudulentos, el Cliente no protegió adecuadamente los datos de acceso de su cuenta y/o la información de seguridad de su Tarjeta Plata Card y/o Plata Cuenta, y la transacción se confirmó debidamente mediante los factores de autenticación adecuados, y/o el Cliente confirmó previamente la transacción en disputa a Plata como válida y genuina; el Cliente continúa utilizando la Tarjeta que participó en el fraude; o bien, continúa realizando transacciones en el Comercio donde se procesó la transacción fraudulenta.
 - l. Con respecto a la protección por reclamos de compras de bienes y/o servicios, si la investigación determina que una reclamación por servicios no proporcionados, el Comercio acredita fehacientemente a Plata que los servicios fueron prestados conforme a lo convenido.
6. Plata se reserva el derecho en cualquier momento de revertir y anular la protección proporcionada previamente al Cliente, en caso de que descubra que los reclamos presentados por el Cliente no son ciertos. Ante tal circunstancia, el Cliente será responsable de todas y cada una de las pérdidas incurridas por Plata como resultado del proceso de protección. Asimismo, Plata puede revertir cualquier protección ya otorgada al Cliente, en caso de que tenga conocimiento de alguno de los eventos que se mencionan en la sección V anterior.
 7. Plata se reserva el derecho de no revelar al Cliente las razones por las cuales no se otorga la protección. Asimismo, tendrá el derecho de bloquear o cancelar la Tarjeta Plata Card y/o Plata Cuenta, en caso de que tenga conocimiento de alguno de los eventos que se mencionan en la sección V anterior.

Otras condiciones

Plata tiene el derecho de ofrecer y/o proporcionar al Cliente servicios adicionales como parte del Programa Plata Plus, en los términos acordados individualmente con el Cliente, así como establecer restricciones en el uso del Servicio y terminar en cualquier momento el Programa previo aviso al Cliente.

Plata tiene el derecho de modificar el monto de la Comisión por la suscripción al Programa en cualquier momento y previo aviso al Cliente con 30 días de anticipación. Asimismo, Plata tiene derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, previo aviso al Cliente con 30 días de anticipación, publicando la nueva versión en la Aplicación Móvil.

Anexo I. Comisiones y beneficios

Servicio	Comisión
Plata Plus	Hasta la cantidad de \$99 pesos más I.V.A., por cada mes para clientes titulares de la Tarjeta de Crédito Plata Card. Para clientes de Plata Cuenta la comisión es de hasta \$39 pesos más IVA. El monto de la comisión individual se comunica al Cliente a través de la Aplicación Móvil.

Beneficios y servicios del Programa Plata Plus:

- Hasta 10 categorías de Cashback elegibles para seleccionar en la Aplicación de Plata.
- Cashback aplicable en todas las compras de 1%, y de un porcentaje mayor en las categorías elegidas, con un máximo de Cashback de \$3,000 pesos mensuales.
- Se otorga un periodo de gracia al momento de la suscripción al Programa y se cobra la cuota mensual de forma proporcional a los días del mes en que se encuentre inscrito.
- Protección de cargos fraudulentos y compras no entregadas (Sección VI)
- Notificaciones Push y SMS
- Iconos de aplicaciones adicionales disponibles
- Si el Cliente tiene Plata Cuenta tendrá una tasa preferencial de interés, y también en los siguientes productos, Ahorro Flexible y Ahorro Fijo.