

Términos y condiciones del programa de beneficios “Plata Plus”

El programa de beneficios Plata Plus está diseñado para los clientes, ya sean personas físicas o personas físicas con actividad empresarial (en lo sucesivo, “Cliente”), emitido por Banco Plata, S.A. Institución de Banca Múltiple (en lo sucesivo “Plata”), que tienen alguno de los siguientes productos contratados (i) Tarjeta Plata Crédito, por virtud del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, (ii) Plata Cuenta, por virtud del Contrato Múltiple que regula los productos de depósito bancario que ofrece Plata (“Contrato de Plata Cuenta”), o (iii) Cuenta Empresa por virtud del Contrato Múltiple de productos bancarios, (en lo sucesivo y en conjunto, “Productos Participantes”).

Plata otorgará al Cliente la posibilidad de formar parte del programa de Plata Plus (en lo sucesivo, el “Programa” o el “Programa Plata Plus”), el cual ofrece una serie de beneficios adicionales por ser titular de alguno de los Productos Participantes, mediante el pago de una comisión mensual, con cargo a la Tarjeta Plata Crédito y/o Plata Cuenta y/o Cuenta Empresa, de conformidad con los términos y condiciones que se establecen a continuación:

I. Condiciones Generales

A. Funcionamiento de la suscripción. De conformidad con estos Términos y Condiciones, Plata le otorga al Cliente el derecho de adquirir los beneficios del Programa Plata Plus, al solicitar su suscripción al mismo, asumiendo el Cliente la obligación de pagar una comisión mensual por su permanencia en el Programa. La suscripción del Cliente al Programa Plata Plus le dará el derecho de aprovechar todos los beneficios, y esta permanecerá vigente durante todo el tiempo en el que pague la comisión mensual (en lo sucesivo, el "Vigencia de la Suscripción").

El Cliente puede suscribirse al Programa Plata Plus y administrar el mismo a través de la Aplicación Móvil de Banco Plata a través del Centro de Servicio a Clientes al número 55 9990 8880. Tratándose de Clientes que sean titulares de una Cuenta Empresa y a la vez, de una Tarjeta Plata Crédito y/o Plata Cuenta, podrán suscribirse a través del Centro de Servicio a Clientes al número 55 9990 8880.

B. Beneficios del Programa Plata Plus. Los beneficios que el Cliente obtiene por su suscripción al Programa Plata Plus consisten en el 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 Plata Plus. Los servicios y beneficios asociados al Programa Plata Plus se incluyen en el Anexo 1 de estos Términos y Condiciones.

Todos los beneficios y servicios están incluidos en la comisión mensual que se carga a la Tarjeta Plata Crédito, Plata Cuenta y/o Cuenta Empresa, según corresponda.

C. Modificaciones. 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, publicando la versión actualizada en la página web de Plata (bancoplata.mx) y a través de la Aplicación Móvil. La versión más reciente prevalecerá sobre las anteriores, y será la que se considere para todos los efectos a que haya lugar, como la versión vigente, sin necesidad de declaración adicional por parte de Plata.

Tratándose de modificaciones a estos Términos y Condiciones que impliquen un aumento en las comisiones a cargo del Cliente, Plata notificará al Cliente sobre dichos cambios, a través de la Aplicación Móvil.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios que se realicen al Programa Plata Plus, podrá solicitar la desactivación de los servicios y beneficios a través de la Aplicación Móvil.

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 tiempo en que el Cliente decida mantener vigente su suscripción al 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 el Cliente realice los pagos correspondientes.

La información relacionada con el cargo de las comisiones aplicables al Programa Plata Plus, a la Tarjeta Plata Crédito y/o Plata Cuenta y/o Cuenta Empresa, se especificará en la Aplicación Móvil y en el estado de cuenta del producto en relación con el cual se contrate.

Mediante la solicitud de suscripción al Programa Plata Plus, el Cliente otorga su consentimiento a Plata para que esta realice el cargo correspondiente a las comisiones aplicables al Programa, con cargo al Producto Participante al cual se encuentre vinculada la suscripción. Dicho cargo se realizará desde el momento de la solicitud de suscripción y, en lo sucesivo, de manera mensual, hasta la fecha en que el Cliente solicite la cancelación del Programa.

En caso de que los fondos o la línea de crédito, según se trate, de los Productos Participantes con los que se vincule Plata Plus no sean suficientes para cubrir el monto de las comisiones por la suscripción del Programa, Plata intentará cargar el monto correspondiente conforme al siguiente orden: primero, a la Tarjeta Plata Crédito, segundo, a la Plata Cuenta, y tercero, a la Cuenta Empresa; según, los productos que el Cliente tenga contratados con Plata. 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 mantengan suscritos 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 se reserva el derecho de poder terminar en cualquier momento los servicios y beneficios del Programa, previo aviso a los Clientes.

V. Transferencias de datos personales

El Cliente reconoce y acepta que para el cumplimiento de las obligaciones que derivan del Programa Plata Plus, Plata puede transferir datos personales del Cliente a socios comerciales de Plata con quienes colabore para cumplir cabalmente con sus obligaciones como parte de los beneficios y servicios del Programa Plata Plus. La transferencia de datos personales que en su caso, sea necesaria, se realizará en los términos y conforme a las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad de Plata.

El Aviso de Privacidad de Plata se encuentra disponible para consulta del Cliente a través de la siguiente liga: <https://bancoplata.mx/es/privacy>

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 (en lo sucesivo, la "Protección"), por reclamaciones relacionadas con cargos fraudulentos no autorizados por el Cliente en relación con transacciones que se originen en la cuenta de la Tarjeta Plata Crédito, Plata Cuenta y/o Cuenta Empresa del Cliente, según corresponda, 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 entregará al Cliente dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento en que el Cliente realice el reclamo y proporcione a satisfacción de 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 debió 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 recibir 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, o que se realizan en Comercios con alguno de los siguientes giros: 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 tiene indicios sobre 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 Crédito, Plata Cuenta y/o Cuenta Empresa, y la transacción se confirmó debidamente mediante los factores de autenticación adecuados o medios que Plata disponga para tales fines, 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; continúa realizando transacciones en el Comercio donde se procesó la transacción fraudulenta; o bien, incurre en comportamientos que sean considerados como indicios de un actuar fraudulento por parte del Cliente.
 - l. Cuando, tratándose de una reclamación por compras de bienes y/o pagos de servicios, compras de bienes y/o pagos de servicios no proporcionados, durante la investigación el Comercio acredita fehacientemente a Plata que los bienes o los servicios fueron entregados o 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 el numeral anterior.
7. El Cliente reconoce y acepta que la información recabada por Plata durante su investigación puede comprender información de terceros, así como información de carácter confidencial o que su revelación pudiera comprometer la seguridad de Plata o de sus Clientes, por lo que Plata se reserva el derecho de no revelar al Cliente las

razones por las cuales no se acreditó a satisfacción de Plata, la procedencia de la Protección. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que la información obtenida por Plata con motivo de la investigación de un reclamo podrá derivar en la identificación de alguna causal de terminación o restricción prevista en los contratos que rigen la Tarjeta Plata Crédito, la Plata Cuenta y/o la Cuenta Empresa, dando lugar a las consecuencias que en dichos contratos se prevean.

VII. 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 de que se trate 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.

En caso de incrementar la comisión por suscripción o incorporar el cobro de nuevas comisiones en relación con el Programa, Plata notificará de manera previa al Cliente con 30 días de anticipación a través de la Aplicación Móvil.

Anexo 1. Comisiones y beneficios

Servicio	Comisión
Plata Plus	Hasta la cantidad de \$99 pesos más el Impuesto al Valor Agregado (en lo sucesivo, "I.V.A."), por cada mes, para clientes titulares de la Tarjeta de Crédito Plata Crédito y/o Cuenta Empresa. Para clientes de Plata Cuenta la comisión es de hasta \$39 pesos más I.V.A. 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 Móvil de Plata.
- Cashback de 1%, aplicable en todas las compras, y de un porcentaje mayor en las categorías elegidas; con un máximo de Cashback de \$3,000 pesos mensuales por todas las compras.
- 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, Ahorro Fijo y Ahorro Garantía.
- Disposición del Crédito para transferencia de saldo a cuentas de terceros, sin comisiones