

## CONTRATO DE CUENTA DINERO ELECTRÓNICO PLATA BENEFICIOS

Servitebca Perú, Servicio de Transferencia Electrónica de Beneficios y Pagos S.A. (en adelante, "SERVITEBCA") y el Cliente celebran un contrato por el cual se regulan los términos y condiciones aplicables a la cuenta general de dinero electrónico "Plata Beneficios".

### PRIMERA. DEFINICIONES:

Cliente: persona natural titular de la cuenta general de dinero electrónico "Plata Beneficios".

Cuenta: cuenta general de dinero electrónico, cuya titularidad es del CLIENTE

Dinero Electrónico: valor monetario almacenado en soportes electrónicos (tales como tarjetas electrónicas prepago) diseñados para atender usos generales.

Emisión: la conversión de dinero electrónico por el mismo valor que se recibe, a través de su almacenamiento en un soporte electrónico; incluye la emisión propiamente dicho, la reconversión a efectivo (retiros), transferencias, pagos y cualquier otro movimiento o transacción vinculado al valor monetario almacenado en el soporte electrónico.

Empresa: empresa que ha suscrito un contrato de servicios con SERVITEBCA para que le provea los servicios de emisión, gestión y procesamiento de tarjetas electrónica recargables. La Empresa solicita la emisión y realiza la recarga (conversión) de las Tarjetas de manera exclusiva.

Tarjeta: tarjeta electrónica denominada "Plata Beneficios" que será entregada por SERVITEBCA al CLIENTE para que éste pueda realizar operaciones y acceder a servicios que SERVITEBCA le ofrezca, con cargo al saldo en la Cuenta, para lo cual utilizará la Clave Secreta que le será proporcionada conjuntamente con la Tarjeta.

**SEGUNDA. OBJETO:** Mediante el presente contrato, aprobado por medio de la Resolución SBS N° 4111-2016, las partes acuerdan que SERVITEBCA brindará el servicio de dinero electrónico al CLIENTE, a través de una Cuenta cuyo soporte electrónico será la Tarjeta. La Tarjeta podrá ser utilizada a nivel nacional e internacional.

**TERCERA. CONDICIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para que EL CLIENTE pueda obtener la Tarjeta, la Empresa debe haber firmado un contrato de servicios con SERVITEBCA y haber ordenado su emisión a favor del CLIENTE. Para ser titular de la Tarjeta, el CLIENTE debe ser mayor de edad y haber completado los datos de identificación requeridos por SERVITEBCA.

### CUARTA. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LAS OPERACIONES, LÍMITES Y RESTRICCIONES:

#### 4.1 Operaciones

- a) Recargas (o conversión): La Tarjeta sólo admite recargas de la Empresa.
- b) Retiros de efectivo (o reconversión): EL CLIENTE podrá realizar retiros de efectivo a través de todos los cajeros automáticos a nivel nacional y en el exterior. Los retiros podrán hacerse en cualquier moneda, en cuyo caso estarán sujetos al tipo de cambio<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Se aprueba el extremo de la presente cláusula bajo el supuesto de que el tipo de cambio corresponda al día en que se realizó la transacción.

- c) Consumos: EL CLIENTE podrá realizar consumos para el pago de bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados a las marcas Visa o MasterCard, según corresponda a la Tarjeta, para lo cual el comercio deslizará la Tarjeta por el terminal POS e introducirá el monto del consumo. El CLIENTE deberá ingresar en el terminal POS la Clave Secreta para confirmar la operación. El valor del consumo será debitado de la Cuenta. El voucher indicará el monto del consumo así como el saldo disponible en la Cuenta. Asimismo, el CLIENTE podrá realizar consumos en páginas web, locales e internacionales, utilizando la Clave Secreta. En cualquier caso, los consumos podrán efectuarse en cualquier moneda, en cuyo caso estarán sujetos al tipo de cambio<sup>2</sup>.
- d) Consultas de saldos y movimientos: El CLIENTE podrá efectuar consultas de saldos y movimientos por (i) Aplicación de Acceso Móvil de Servitebca (App's), (ii) Centro de Contacto de SERVITEBCA, llamando al (511) 619-8931 (en adelante el "Centro de Contacto"), (iii) página web ([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)), y en (v) Cajeros GlobalNet.

El CLIENTE podrá encontrar el detalle de las instrucciones para efectuar operaciones con la Tarjeta en la página web ([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)).

#### 4.2. Límites y Restricciones

Las operaciones que realice el CLIENTE con la Tarjeta estarán sujetas a los límites transaccionales cuyo detalle es entregado al CLIENTE conjuntamente con la Tarjeta y que constan en la página web ([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)).

**QUINTA. CONDICIONES DE USO DE LA TARJETA:** SERVITEBCA entregará al CLIENTE una Tarjeta, magnetizada y numerada, que vendrá en un sobre cerrado y sellado el cual también contendrá las condiciones de uso de la Tarjeta. Con la Tarjeta, el CLIENTE podrá realizar transacciones, en Soles y Dólares de los Estados Unidos de América, en el Perú y en el extranjero. La Tarjeta es prepago por lo que el uso de la misma estará condicionado a que la Cuenta tenga saldo disponible. El CLIENTE asume plena responsabilidad por el resguardo y mal uso de la Tarjeta, así como por la pérdida o hurto de la misma, debiendo informar inmediatamente a SERVITEBCA por los medios definidos en el presente Contrato.

**SEXTA. CLAVE SECRETA:** Junto con la Tarjeta, SERVITEBCA entregará a EL CLIENTE una clave secreta (en adelante, la "Clave"). Dicha Clave será la única que podrá ser utilizada por EL CLIENTE para realizar consumos en establecimientos afiliados a la red de Visa o MasterCard, según corresponda a la Tarjeta, así como para efectuar disposiciones de efectivo en cajeros automáticos. El CLIENTE asume responsabilidad por mantener en reserva y no divulgar las claves, ya que todas las transacciones realizadas mediante el uso de éstas serán consideradas como válidamente efectuadas por EL CLIENTE.

#### **SÉTIMA. BLOQUEO DE TARJETAS:**

##### **A. POR HURTO, ROBO, EXTRAVÍO DE TARJETA O PERDIDA DE CLAVE SECRETA**

7.1. EL CLIENTE deberá notificar a SERVITEBCA el hurto, robo o extravío de la Tarjeta, o en caso de que un tercero no autorizado tome conocimiento de cualquiera de las Claves, inmediatamente después de que ocurra cualquiera de estos hechos, llamando al Centro de Contacto para que éste bloquee la Cuenta. EL CLIENTE será responsable por las transacciones realizadas con la Tarjeta en tanto SERVITEBCA no haya recibido la respectiva solicitud de bloqueo.

7.2. En caso exista saldo remanente en la Cuenta bloqueada:

---

<sup>2</sup> Ver Nota al pie anterior.

(i) EL CLIENTE deberá solicitar la reposición de la Tarjeta, previo pago de la comisión respectiva, según el Tarifario vigente, el cual también se encuentra en [www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe). El saldo se trasladará a la nueva Tarjeta.

(ii) En caso El CLIENTE no desee la reposición de la Tarjeta, podrá solicitar el reembolso del saldo disponible en la Tarjeta bloqueada, para lo cual deberá comunicarse con el Centro de Contacto para que le informe los mecanismos para la devolución. Dichos mecanismos para devolución del saldo remanente incluyen, según determine SERVITEBCA, la entrega de dinero en efectivo o cheque.

## **B. POR OTROS MOTIVOS**

7.3. El CLIENTE podrá solicitar el bloqueo temporal de la Cuenta a través del Centro de Contacto. Para activar la Cuenta nuevamente, deberá pasar la validación positiva, en cuyo caso se activará la Cuenta el día hábil siguiente. SERVITEBCA informará a la Empresa sobre el bloqueo temporal de la Cuenta a fin de que no la considere para futuras recargas (conversiones).

7.4. El CLIENTE podrá solicitar el bloqueo definitivo de la Cuenta, para lo cual deberá comunicarse con el Centro de Contacto. De contar con saldo disponible y no solicitar la reposición de la Tarjeta, EL CLIENTE deberá solicitar al Centro de Contacto la devolución. SERVITEBCA informará los mecanismos para la devolución (entrega en efectivo o cheque), la cual se llevará a cabo en la oficina de SERVITEBCA. SERVITEBCA informará a la Empresa sobre el bloqueo definitivo de la Cuenta a fin de que no la considere para futuras recargas (conversiones).

## **C. POR PARTE DE SERVITEBCA**

7.5. SERVITEBCA podrá bloquear temporalmente la Cuenta por mandato de autoridad competente o cuando tenga indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares, ilícitas o sospechosas, incumpliendo la política de lavado de activos de SERVITEBCA de acuerdo con la ley de la materia o cuando el CLIENTE hubiera suministrado información inexacta, incompleta o falsa. En estos supuestos, SERVITEBCA le informará al CLIENTE de la medida adoptada mediante correo electrónico, comunicación telefónica o escrita dirigida a su domicilio.

**OCTAVA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:** EL CLIENTE no será responsable de pérdidas en casos de clonación de la Tarjeta, suplantación del usuario en las oficinas de SERVITEBCA o funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de EL CLIENTE para efectuar sus operaciones<sup>3</sup>.

**NOVENA. PLAZO:** El presente Contrato es de plazo indeterminado.

**DÉCIMA. RESOLUCIÓN:** SERVITEBCA podrá resolver el presente Contrato en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si la Cuenta se mantuviera inactiva (sin movimientos) por un plazo igual o mayor a seis (6) meses;
- b) Caso fortuito o fuerza mayor;
- c) Cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, tales como aquéllas vinculadas a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;

---

<sup>3</sup> La presente cláusula se considera conforme teniendo en consideración que de acuerdo a lo señalado por la empresa, los supuestos de suplantación y clonación eximen al cliente de responsabilidad, por lo que la empresa procede a reintegrar el dinero a la tarjeta, atendiendo estos casos a través del Centro de Contacto como todos los reclamos.

- d) Por suministro de información falsa, incompleta o insuficiente por parte de EL CLIENTE;
- e) Si mantener el Contrato vigente incumple las políticas de SERVITEBCA o de alguna disposición legal.

En los supuestos descritos en los literales c) y d), la comunicación respecto a la resolución del Contrato o bloqueo de la Cuenta se realizará dentro de los siete (07) días calendarios posteriores de adoptada la medida. En los demás supuestos, SERVITEBCA informará al CLIENTE de la decisión de resolver el Contrato con tres (3) días hábiles de anticipación.

Una vez resuelto definitivamente el Contrato, EL CLIENTE únicamente podrá obtener el reembolso de los fondos disponibles en la Tarjeta previa comunicación con el Centro de Contacto para que le informe los mecanismos para la devolución.

**UNDÉCIMA. TARIFAS DE SERVICIOS:** Los servicios objeto de este Contrato estarán sujetos a las comisiones y gastos que se indican en el Tarifario que será entregado al CLIENTE conjuntamente con el presente Contrato y que forma parte del mismo. EL CLIENTE autoriza expresamente a SERVITEBCA a compensar con los saldos disponibles en la Cuenta, cualquier costo, total o parcial, que se encuentre pactado en el presente Contrato. EL CLIENTE acepta que SERVITEBCA podrá rechazar las operaciones realizadas cuando la Cuenta no tenga saldo disponible para cubrir el pago de las comisiones y/o gastos, de acuerdo al presente Contrato. Si el saldo fuera insuficiente para cobrarse del mismo las comisiones/gastos en un plazo igual o mayor a seis (6) meses, EL CLIENTE autoriza expresamente a SERVITEBCA a resolver el Contrato y cancelar la Tarjeta.

**DUODÉCIMA. OBLIGACIONES DE SERVITEBCA:** SERVITEBCA tendrá las siguientes obligaciones: 12.1. Proveer la Tarjeta a EL CLIENTE, según la presentación física y condiciones técnicas que SERVITEBCA considere necesarias para la prestación del servicio. 12.2. Permitir el uso de la Tarjeta para los fines establecidos en este Contrato, hasta el saldo disponible en la Cuenta. 12.3. Poner a disposición de EL CLIENTE un sistema de consulta de movimientos, consulta de saldos y de información sobre la Cuenta.

**DÉCIMO TERCERA. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE:** EL CLIENTE tendrá las siguientes obligaciones: 13.1. Pagar las comisiones y/o gastos establecidos en el Tarifario vigente. 13.2. Notificar a SERVITEBCA oportunamente sobre el hurto, robo o extravío de la Tarjeta o en caso un tercero tome conocimiento de la Clave, a fin que SERVITEBCA proceda al bloqueo de la Tarjeta. 13.3. Actualizar constantemente sus datos por los medios implementados por SERVITEBCA.

**DÉCIMO CUARTA. COMUNICACIONES:** SERVITEBCA se reserva el derecho de modificar las condiciones contractuales, incluyendo comisiones y gastos, en cuyo caso informará previamente al CLIENTE dentro de los plazos y por los medios establecidos en el presente Contrato. Las comunicaciones que informen sobre modificaciones a las comisiones y/o gastos, resolución del Contrato, limitación o exoneración de responsabilidad por parte de SERVITEBCA así como la incorporación de servicios no relacionados directamente al servicio objeto del Contrato, serán enviadas al CLIENTE a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) correos electrónicos, (ii) llamadas telefónicas o (iii) comunicaciones al domicilio. Dichas comunicaciones se enviarán con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a su entrada en vigencia. Modificaciones contractuales distintas a las antes indicadas, serán informadas, con cuarenta y cinco (45) días de anticipación a su entrada en vigencia, a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) la página web

([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)), (ii) mensajes de texto (SMS)<sup>4</sup> o (iii) correos electrónicos y en general, cualquier otro medio electrónico que SERVITEBCA disponga. En caso EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver el Contrato dentro de los plazos antes indicados. SERVITEBCA enviará las comunicaciones directas según los datos consignados por EL CLIENTE, por lo que el CLIENTE se obliga a notificar a SERVITEBCA por escrito, vía telefónica y/o vía web, cualquier cambio de los datos proporcionados.

EL CLIENTE podrá consultar sobre los servicios y procedimientos de SERVITEBCA a través de los siguientes canales de atención: (i) página web ([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)); (ii) Centro de Contacto, las 24 horas del día, los 365 días del año y cualquier otro que SERVITEBCA ponga a su disposición.

Asimismo, EL CLIENTE podrá dirigir cualquier reclamo al Centro de Contacto, la página web ([www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe)) y el correo electrónico [servicios@tebca.com.pe](mailto:servicios@tebca.com.pe).

**DÉCIMO QUINTA. AUTORIZACIÓN:** EL CLIENTE expresamente faculta a SERVITEBCA para realizar las gestiones oportunas para constatar la veracidad de los datos aportados por éste. Asimismo, SERVITEBCA podrá requerir al CLIENTE información adicional o la rectificación o confirmación de los datos brindados por el CLIENTE, reservándose el derecho de no prestarle ningún servicio, en caso éste no haya suministrado o haya suministrado documentación y/o información falsa, incorrecta o contradictoria. A estos efectos, si el CLIENTE no brinda o rectifica la información solicitada dentro del plazo de siete (7) días calendario, SERVITEBCA procederá a bloquear la Cuenta y devolverá el saldo disponible en ésta, a través de la entrega de dinero en efectivo o cheque, según determine SERVITEBCA, en sus oficinas. Del mismo modo, EL CLIENTE autoriza a SERVITEBCA, sin que ello implique obligación o responsabilidad por parte de SERVITEBCA, para que investigue, con las más amplias facultades, todo lo relativo a los presuntos usos indebidos de la Tarjeta y se compromete a prestarle toda la colaboración que ésta requiera.

**DÉCIMO SEXTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES<sup>5</sup>:** Se informa que los datos personales proporcionados por el CLIENTE a SERVITEBCA quedan incorporados al banco de datos de clientes de SERVITEBCA. Dicha información será utilizada para efectos de la gestión de los servicios objeto del presente Contrato (incluyendo procesamiento de datos, remisión de correspondencia, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros. Asimismo, el CLIENTE autoriza a SERVITEBCA a utilizar, en tanto esta autorización no sea revocada, sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a SERVITEBCA, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros; para tratamientos que supongan desarrollo de acciones

---

<sup>4</sup> Los mensajes de texto o SMS serán considerados como medios de comunicación directos válidos siempre que de manera adicional a invocar la causal de modificación o resolución, cumplan con incluir (en caso corresponda) el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato en caso las modificaciones le resulten perjudiciales. Asimismo, para el caso de operaciones activas, deberá incluirse la forma en que procederá al pago de la obligación asumida, otorgando un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días, según lo establecido en el artículo 32° del Reglamento de Transparencia.

<sup>5</sup> Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS; regulación bajo competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Cabe tener en cuenta que el artículo 6° de la referida Ley establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada y el tratamiento no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

comerciales, incluyendo la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas/promociones (personalizadas o generales) de servicios de SERVITEBCA y/o de otras empresas del Grupo Intercorp y sus socios estratégicos, entre las que se encuentran aquellas difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)) así como en el portal [www.intercorp.com.pe/es](http://www.intercorp.com.pe/es). EL CLIENTE declara conocer que SERVITEBCA podrá usar, brindar y/o transferir sus datos personales para dar cumplimiento a las obligaciones y/o requerimientos que se generen en virtud de las normas vigentes en el ordenamiento jurídico peruano, incluyendo pero sin limitarse a las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales. SERVITEBCA podrá dar tratamiento y eventualmente transferir los datos personales del CLIENTE a autoridades y terceros autorizados por ley.

Para tales efectos, el CLIENTE autoriza a SERVITEBCA la cesión, transferencia o comunicación de sus datos personales, a dichas empresas y entre ellas. Se informa al titular de los datos personales, que puede revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo No. 003-2013-JUS. Para ejercer este derecho, o cualquier otro previsto en dichas normas, el titular de datos personales podrá presentar su solicitud en la oficina de SERVITEBCA o a través del Centro de Contacto.

**DÉCIMO SÉTIMA. DOMICILIO, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, LEGISLACIÓN APLICABLE Y DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD:** 17.1. Para todo efecto derivado del presente Contrato, el CLIENTE declara como domicilio el consignado en la cartilla de información. Asimismo, para la solución de controversias derivadas del Contrato, las partes se someten a la competencia y jurisdicción de los jueces del lugar donde se celebra el Contrato. 17.2. El presente Contrato se regula bajo las normas aplicables de la República del Perú. 17.3. EL CLIENTE declara que: (i) suscribe este Contrato aceptando sus términos, (ii) las dudas sobre los términos y conceptos han sido absueltos y (iii) ha recibido la información/documentación necesaria respecto a las Tarjetas.

**DÉCIMO OCTAVA. TEXTO DEL CONTRATO:** 18.1. El Texto del presente documento también consta en la página web [www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe). 18.2. EL CLIENTE declara haber recibido un ejemplar del presente Contrato, así como una guía de uso de la Tarjeta. Para mayor información sobre las condiciones de uso, EL CLIENTE podrá ingresar a [www.miplata.com.pe](http://www.miplata.com.pe) o comunicarse con el Centro de Contacto.