Banco Plata, S.A. Institución de Banca Múltiple

Mariano Escobedo 476, Piso 1, Col. Anzures, Alc. Miguel Hidalgo CDMX, C.P. 11590

TEL: (52) 52 55 9777 7000
bancoplata.mx

Contrato múltiple de operaciones de crédito

y de prestación de servicios por medios electrónicos, que celebran, por una parte, Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple, en lo sucesivo el "Banco", y por la otra, la persona moral o la persona física con actividad empresarial, cuyos datos quedaron registrados en la solicitud de este contrato, en lo sucesivo el "Cliente", y de manera conjunta con el "Banco" se denominarán las "Partes" al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

Banco Plata, S.A. Institución de Banca Múltiple

Mariano Escobedo 476, Piso 1, Col. Anzures, Alc. Miguel Hidalgo CDMX, C.P. 11590

TEL: (52) 52 55 9777 7000
bancoplata.mx

ÍNDICE

SECCIÓN I: DECLARACIONES..... 3

SECCIÓN II. TÉRMINOS.....4

SECCIÓN III. CLÁUSULAS.....10

Capítulo I. Cláusulas aplicables al crédito en cuenta corriente (“CRÉDITO RESPALDO”).....10

Capítulo II. Cláusulas aplicables a la prestación de servicios por medios electrónicos.....19

Capítulo III. Disposiciones generales.....38

Anexo de Comisiones.....

SECCIÓN I: DECLARACIONES

Declara el Banco, por conducto de su representante legal que:

a. Es una institución de banca múltiple legalmente constituida de acuerdo con la legislación mexicana mediante escritura pública número 140,463 de fecha 20 de diciembre de 2024 otorgada ante la fe del notario público No. 221 de la Ciudad de México, licenciado Francisco Talavera Autrique, inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha ciudad bajo el folio mercantil N-2021043952, la cual cuenta con la capacidad jurídica y autorizaciones necesarias para celebrar el presente Contrato.

b. Su representante legal cuenta con facultades suficientes y necesarias para obligar al Banco en los términos del presente Contrato, las cuales no le han sido modificadas, revocadas o limitadas en forma alguna a la fecha de firma de este documento.

c. Su página electrónica de Internet es bancoplata.mx

d. Ha inscrito el presente instrumento en el Registro del Contrato de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número: 16980-999-044435/01-02218-0926, a fin de ofrecer los productos que aquí se regulan.

Declara el Cliente, a través de su representante o por su propio derecho, según corresponda, que:

a. Es una sociedad mercantil constituida y organizada de conformidad con las leyes mexicanas, debidamente inscrita ante las autoridades respectivas y plenamente capaz para la celebración del presente Contrato, todo lo cual acredita con la información y documentación que proporcionó al Banco mediante el registro electrónico realizado en esta misma fecha, previo a la suscripción de este Contrato, la cual realiza mediante representante(s) debidamente facultado para obligarse en su nombre y representación en los términos de este Contrato.

Asimismo, declara que los Usuarios que designe conforme al presente Contrato, cuentan con facultades suficientes para realizar consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de transacción en su nombre y representación, ya sea como factores o representantes suyos.

b. O en su caso, es una persona física con actividad empresarial, con plena capacidad de ejercicio y de goce para celebrar el presente Contrato, y reconoce como suyos los

datos asentados en la Solicitud que forma parte del presente Contrato, todo lo cual acredita con la información y documentación que proporcionó al Banco mediante el registro electrónico en esta misma fecha, previo a la suscripción de este Contrato

c. Es el único proveedor de recursos que se utilizarán para el pago del Crédito que ampara este Contrato, manifestando que dichos recursos son de su propiedad y que son de procedencia lícita, producto del desarrollo normal de sus actividades.

Asimismo, declara que conoce y entiende plenamente que ninguna persona distinta a él en su carácter de Cliente puede aportar recursos o recibir beneficios de manera regular del producto que contrata con el Banco.

d. Se compromete a proporcionar al Banco en el momento en que este se lo requiera durante la vigencia de este Contrato, todos los datos y documentos que le sean solicitados, ya sea con el propósito de justificar a conformidad del Banco el origen o destino de los recursos depositados o para acreditar la licitud de cualquier operación particular u operativa general o su apego al perfil declarado.

e. Es su voluntad celebrar el presente Contrato, el cual es considerado un Contrato de Adhesión.

f. De forma previa a la celebración del presente Contrato de Adhesión fue informado que el Banco ofrece sus servicios exclusivamente a través de Medios Electrónicos, y enterado de esta situación el Cliente acepta el modelo de operación del Banco y se adhiere al presente Contrato, por lo que conoce y entiende que el Banco no cuenta con sucursales, ni ofrece servicios a través de ventanillas bancarias.

SECCIÓN II. TÉRMINOS

Para lograr un mejor entendimiento del alcance de este Contrato, el Cliente y el Banco acuerdan que los términos que inician con mayúscula tendrán el significado que se les atribuye en la presente Sección, independientemente de que los mismos sean usados en singular o en plural:

1. **Autenticación**: Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar Operaciones a través de la Banca Electrónica del Banco.

2. **Aviso de Privacidad**: Documento físico y/o electrónico o en cualquier otro formato generado por el Banco que es puesto a disposición del Cliente, previo al tratamiento de sus Datos Personales.

3. **Banco**: Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple.

4. **Banca Electrónica**: Es el servicio por medio del cual el Cliente puede realizar operaciones financieras a través de los Medios Electrónicos habilitados por el Banco.

5. **Banca Móvil:** El servicio de Banca Electrónica, en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

6. **Banca por Internet**: El servicio de Banca Electrónica, efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Banco, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

7. **Banca Telefónica**: Al servicio a través de Medios Electrónicos mediante el cual, el Banco recibe instrucciones del Cliente a través del teléfono e interactúa con él a través de un representante del Banco debidamente autorizado con funciones específicas, el cual podrá realizar Operaciones a nombre del propio Cliente.

8. **Carátula:** Es el documento generado por el Banco que incluye las características de cada producto que el Cliente contrata con el Banco al amparo de este Contrato de Adhesión, y que forma parte integrante de este documento.

9. **CAT**: Es el Costo Anual Total de financiamiento que se expresa en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes al Crédito otorgado al Cliente de conformidad con el presente Contrato. El CAT se establece en la Carátula del presente Contrato y se actualiza conforme a las reglas que da a conocer el Banco de México mediante disposiciones de carácter general.

10. **Centro de Servicio a Clientes**: Es el centro de atención telefónica del Banco a través del cual el Banco gestiona tanto las llamadas entrantes como las salientes, ofreciendo atención al Cliente, ya sea para aclarar dudas, ofrecerle servicios complementarios a los contratados; o en su caso, si el Cliente así lo solicita realizar Operaciones a nombre y por cuenta del Cliente.

11. **Clave Dinámica**: Es un Factor de Autenticación que se solicita al Cliente por el Banco una vez que el Cliente ha ingresado a una sesión de Banca Electrónica con el fin de permitir al Cliente realizar ciertas Operaciones, se considera una forma en la que el Cliente manifiesta su consentimiento expreso a determinada Operación. Es una contraseña dinámica de un sólo uso que se encuentra sincronizada con los equipos del Banco para validar su autenticidad.

12. **Cliente**: La persona física con actividad empresarial o moral, cuyo nombre, denominación o razón social figura en la Solicitud del presente Contrato, firmada por él mismo o por su representante, por cuenta y orden suya; según corresponda.

13. **Comisión(es):** Significa cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que el Banco cobre al Cliente por la celebración de operaciones activas, pasivas o de servicios que desarrolle el Banco, incluyendo por los Medios de Disposición, los servicios de pago y créditos que ofrece al público.

14. **CONDUSEF**: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

15. **Contrato de Adhesión**: Es el documento elaborado unilateralmente por el Banco para establecer en un formato uniforme los términos y condiciones aplicables a la celebración de operaciones pasivas, activas o de servicio que lleve a cabo el Banco con cada uno de sus Clientes. Se considera parte de este documento, el presente clausulado, sus anexos, la Carátula, la Solicitud, así como cualquier otro documento que modifique o adicione el presente instrumento.

16. **Cuenta(s)o Cuenta(s) Empresa:** Significa la(s) cuentas de depósito comercialmente denominadas Cuenta Empresa para el caso de personas físicas con actividad empresarial y Cuenta Empresa PM para el caso de personas morales, abiertas por el Cliente con el Banco.

17. **Crédito en Cuenta Corriente:** Es el tipo de crédito que da derecho al Cliente a realizar pagos parciales o totales a su crédito con el fin de reponer total o parcialmente las disposiciones que hubiere realizado y hacer uso a través de nuevas disposiciones, de la Línea de Crédito otorgada a su favor. Esto será posible mientras el Contrato se mantenga vigente y el Cliente se mantenga al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

18. **Día(s) Hábil(es) Bancario(s)**: Significa los días en que las instituciones de crédito, entre

ellas el Banco, no estén obligadas a suspender Operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

19. **Dispositivo de Acceso:** Al equipo electrónico que previa Autenticación, permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica del Banco.

20. **Estado de Cuenta:** Significa el documento elaborado por el Banco que contiene los movimientos efectuados en la Línea de Crédito del Cliente durante el periodo que corresponda.

21. **Factor(es) de Autenticación:** a los mecanismos de Autenticación, tangibles o intangibles, ya sea que estén basados en las características físicas del Cliente, o contenidos en dispositivos electrónicos o basados en información que solo el Cliente posea o conozca.

22. **Firma Electrónica:** Combinación del Identificador del Cliente y alguno de los Factores de Autenticación aplicables conforme a lo establecido en este Contrato, que al combinarse equivalen a la firma autógrafa del Cliente, para efectos de su identificación frente al Banco permitiéndole celebrar Operaciones a través de la Banca Electrónica o consultar información personal.

23. **Geolocalización**: Se refiere a la ubicación geográfica del Dispositivo de Acceso utilizado para abrir cuentas, celebrar contratos o realizar Operaciones no presenciales, la cual consiste en obtener las coordenadas geográficas de latitud y longitud a través del sistema de posicionamiento global (GPS) en que se encuentre el Dispositivo de Acceso.

24. **Identificador de Usuario**: Se refiere al dato por el cual se reconocerá al Cliente como usuario en los servicios de Banca Electrónica, que podrá ser alguno de los siguientes: Correo electrónico, Número telefónico, Código de Cliente, Número de Cuenta, y que será indicado al Cliente por el Banco al momento de la contratación.

25. **Información Biométrica:** Información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina la cual es recabada y conservada por el Banco en los términos establecidos por las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, previa autorización del Cliente para su tratamiento, otorgada a través de la aceptación del Aviso de Privacidad del Banco.

26. **Línea de Crédito:** Es el monto total del crédito en Cuenta Corriente que el Banco otorga en favor del Cliente como resultado de un estudio de crédito.

27. **Medio(s) Electrónico(s):** Son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones mediante los cuales el Cliente se comunica con el Banco y el Banco se comunica con el Cliente.

28. **Monto Transaccional:** Es el monto de referencia que defina el Cliente o que sea estimado por el Banco como referencia de las Operaciones de transferencia o retiro de recursos dinerarios que se realice con cargo a la Cuenta Corriente de su crédito mediante la Banca Móvil de Banco, utilizado para la prevención de fraudes.

29. **Número de Referencia o Folio:** Es la secuencia de caracteres alfanuméricos que se genera por el Banco y se entrega al Cliente a través de Medios Electrónicos con el fin de acreditar la prestación de algún servicio o la realización de alguna Operación por parte del Cliente, ya sea que afecte o deba afectar los estados contables del Banco o deba emitirse y entregarse al Cliente en cumplimiento a alguna disposición legal. El Número de Referencia o Folio hará las veces del comprobante de operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes les atribuyen a los mismos.

30. **Operación(es):** Significa cualquiera de las transacciones físicas o electrónicas que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato.

31. **Servicio(s):** Se encuentran listados en la Solicitud que se relaciona al presente Contrato y se vinculan con los productos solicitados por el Cliente al Banco, cuya información, requisitos, términos y condiciones de uso se detallan en el presente Contrato.

32. **Solicitud**: Es el documento mediante el cual el Banco informa al Cliente sobre los productos y servicios financieros disponibles para su contratación y a su vez, a través de los Medios Electrónicos puestos a su disposición por el Banco, el Cliente manifiesta su interés en y su consentimiento expreso para contratar dichos servicios y productos mediante el llenado de sus datos generales y entrega de documentos al Banco.

33. **Unidad Especializada (UNE):** Significa la Unidad Especializada de atención a Clientes del Banco, cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del Cliente, que se encuentra ubicada en la calle Av. Insurgentes Sur 182, Cuarto Piso, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700 en la Ciudad de México, teléfono de la UNE: +52 55 9777 8880 y 52 55 52328040, correo electrónico: une@bancoplata.mx, Página de Internet

Los términos indicados en el presente Contrato con mayúsculas iniciales a los que no se les haya asignado una definición tendrán el significado que les corresponda conforme a las disposiciones de las cuales emanen, o bien el que les corresponda según su uso común.

SECCIÓN III. CLÁUSULAS

Capítulo I. Cláusulas aplicables al crédito en cuenta corriente ("CRÉDITO RESPALDO")

1. **Objeto.** Por virtud de la celebración de este Contrato el Banco otorga a favor del Cliente, una línea de crédito en cuenta corriente, en moneda nacional, destinada a cubrir las necesidades de liquidez de su(s) Cuenta(s) Empresa del Cliente.

   La línea de crédito en cuenta corriente que el Banco otorgue al Cliente le permitirá realizar cargos y reembolsos durante ciclos de 30 días naturales. El periodo iniciará a partir de la primera utilización de la Línea de Crédito y permanecerá activo por los 30 (treinta) días naturales siguientes.

   La Línea de Crédito que se otorga al Cliente será destinada específicamente a evitar que se presenten sobregiros en la(s) Cuenta(s) Empresa que el Cliente mantenga contratada(s) con el Banco.

2. **Apertura de Crédito**. El Banco asignará al Cliente una Línea de Crédito cuyo monto es la cantidad máxima que el Cliente podrá disponer del Crédito en Cuenta Corriente en los términos del presente Contrato.

   Mientras el presente Contrato se encuentre vigente, el Cliente podrá disponer de la Línea de Crédito para el destino establecido en este Contrato, así como realizar pagos parciales o totales para reembolsar las disposiciones efectuadas, pudiendo disponer nuevamente del monto pagado conforme a la naturaleza revolvente de este producto.

   El monto de la Línea de Crédito que, en su caso, el Banco otorgue al Cliente se determinará durante el proceso de contratación, con base en la evaluación cuantitativa y cualitativa que el Banco realice conforme a sus políticas internas de otorgamiento de crédito y a la normatividad aplicable.

   Los efectos del presente Contrato quedarán sujetos a la condición suspensiva de que el Banco apruebe el otorgamiento de la Línea de Crédito como resultado de dicha evaluación. De ser aprobada, el Banco determinará el monto de la Línea de Crédito y lo dará a conocer al Cliente a través de la Carátula, la cual forma parte integrante del presente Contrato. Si el Banco no aprueba el otorgamiento de la Línea de Crédito, lo notificará al Cliente y el presente Contrato no surtirá efecto alguno, sin responsabilidad para ninguna de las Partes.

En cumplimiento a las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente, junto con este Contrato de Adhesión, la Carátula en la que se precisan las condiciones particulares del Crédito en Cuenta Corriente, incluyendo el monto de la Línea de Crédito autorizada.

El monto de la Línea de Crédito no comprende intereses, impuestos, Comisiones, cargos y demás gastos que se originan con motivo de su otorgamiento y uso. Las Partes acuerdan que al monto de la Línea de Crédito se cargarán los intereses, impuestos, Comisiones, cargos y demás gastos que se originen con motivo del otorgamiento y uso del Crédito en Cuenta Corriente.

3. **Disposición del crédito**. El Cliente reconoce y acepta que el Crédito en Cuenta Corriente otorgado por el Banco tiene un fin específico, por lo que su disposición se encuentra limitada a cubrir las necesidades de liquidez en la Cuenta Empresa que tenga contratada con el Banco. Por lo anterior, el Crédito objeto de este Contrato no podrá disponerse a través de Tarjeta, cajeros automáticos o efectivo.

   Las Partes pactan que las disposiciones del Crédito en Cuenta Corriente se desarrollarán conforme a lo siguiente:

   - En el caso en que un Cliente solicite al Banco la realización de una operación con cargo a su Cuenta Empresa, para cuya ejecución no sean suficientes los fondos del Cliente, el Banco confirmará la posibilidad de hacer uso del Crédito siempre que exista saldo disponible en la Línea de Crédito, indicando el monto que se cargaría a la Línea de Crédito a fin de poder ejecutar la operación solicitada por el Cliente.

   - Las Partes acuerdan que, para la disposición del Crédito, el Cliente deberá otorgar su consentimiento para el cargo a la Cuenta Empresa en conjunto con aquel para la disposición correspondiente de la Línea de Crédito, a través de los factores y medios de autenticación que sean aplicables, de acuerdo con el tipo de operación de que se trate.

     Una vez contratado el Crédito, el Cliente podrá disponer de él para cubrir los cargos derivados de las operaciones que realice con cargo a la Cuenta Empresa, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa transferencias, pagos a terceros y operaciones realizadas con los Medios de Disposición asociados a dicha Cuenta Empresa.

   - A partir de la primera utilización del Crédito, iniciará un ciclo de 30 días naturales para el Cliente, durante el cual podrá hacer disposiciones adicionales con cargo a la Línea de

Crédito.

- Las cantidades utilizadas de la Línea de Crédito por el Cliente serán deducidas del monto total de la Línea de Crédito. El Cliente únicamente quedará obligado al pago de la suma efectivamente dispuesta, más los intereses que se causen, de conformidad con lo establecido en este Contrato.

- Al término del periodo del ciclo, en caso de que existiera saldo a cargo en la Línea de Crédito, el Cliente tendrá un plazo de 15 días naturales para realizar el pago por el total de las sumas dispuestas ("Periodo de Pago"). Durante este periodo, no se permitirá disposición adicional alguna sino hasta que se cubra el total del adeudo, en cuyo caso el Periodo de Pago se dará por terminado anticipadamente.

- Cubierta la totalidad de la deuda a cargo del Cliente, podrá hacer uso de la Línea de Crédito nuevamente.

4. **Ciclos para la disposición de la Línea de Crédito.** La disposición de la Línea de Crédito se realizará por ciclos de 30 (treinta) días naturales cada uno. Un ciclo iniciará en el momento en que el Cliente realice una disposición de cargo a la Línea de Crédito y permanecerá vigente hasta su conclusión, la cual ocurrirá al término de 30 (treinta) días naturales.

   Durante la vigencia de un ciclo, el Cliente podrá hacer cargos adicionales hasta por el monto autorizado de la Línea de Crédito, y se podrán recibir reembolsos a la misma Línea de Crédito.

   En ningún caso podrá existir más de un ciclo activo al mismo tiempo. La liquidación del total de adeudos a cargo de la Línea de Crédito dará lugar a la terminación anticipada del ciclo de que se trate. Cualquier disposición posterior marcará la fecha de inicio del siguiente ciclo.

5. **Fecha de Corte**. La fecha de corte para la Línea de Crédito corresponderá al día en que concluya cada ciclo, es decir, al término de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la primera disposición del ciclo de que se trate. En todo caso, la Fecha de Corte se indicará en el Estado de Cuenta que el Banco emita al Cliente y se podrá consultar en cualquier momento a través de la Banca Móvil del Banco.

   Transcurrido el periodo de vigencia de un ciclo y liquidada en su totalidad toda obligación a cargo del Cliente, el ciclo concluirá y no se generarán nuevas Fechas de Corte, en tanto el Cliente no inicie un nuevo ciclo.

6. **Pago.** El Cliente quedará obligado a pagar al Banco, al término de cada ciclo y sin necesidad de requerimiento previo, las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito más los intereses ordinarios, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del otorgamiento y uso del crédito en Cuenta Corriente, a más tardar el último día del Periodo de Pago (la "Fecha Límite de Pago"), es decir a más tardar el último día del plazo de 15 días naturales que el Cliente tiene para realizar el pago por el total de las sumas dispuestas.

   El Cliente deberá pagar las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito durante el ciclo de 30 (treinta) días naturales inmediato anterior, más los intereses e impuestos que se hubieren causado conforme a este Contrato y a las disposiciones legales aplicables. En caso de que la Fecha Límite de Pago sea un día inhábil, el pago podrá realizarse el siguiente Día Hábil Bancario, y no procederá el cobro de Comisiones ni de intereses moratorios.

   El Cliente podrá consultar la Fecha Límite de Pago a través de los servicios de Banca Electrónica.

   Para el pago del Crédito en Cuenta Corriente, y a fin de evitar la acumulación de intereses y costos, el Cliente instruye al Banco para que cobre los adeudos a su cargo a la Cuenta Empresa que mantenga contratada con el Banco y que se haya vinculado al crédito, de manera que en cuanto la Cuenta Empresa reciba fondos, el Banco realice el cobro de manera automática sin necesidad de requerimiento previo.

   Para estos fines, el Cliente faculta al Banco para hacer los intentos de cobro durante todo el tiempo en que esté activo el ciclo y una vez que este concluya, durante el Periodo de Pago y aún de manera posterior, hasta liquidar el monto debido consistente en el monto por las cantidades dispuestas más los intereses ordinarios, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del otorgamiento. En este caso, el pago se acreditará en la misma fecha en que se realice el cargo a la Cuenta Empresa.

   En caso de que el saldo de la Cuenta Empresa vinculada al crédito no sea suficiente para el pago del monto adeudado, el Cliente autoriza expresamente al Banco para realizar el cargo que corresponda a fin de realizar el cobro total o parcial del monto adeudado por el Cliente, a cualquier otra Cuenta Empresa, Apartado, así como a cualquier otra cuenta de depósito a la vista o cuenta de ahorro, que el Cliente tenga contratada con el Banco que de manera enunciativa más no limitativa comprenderán, cuentas Ahorro Empresa Flexible, Plata Cuenta, y Ahorro Flexible. En este caso, el pago se acreditará en la misma fecha en

que se realice el cargo a la cuenta de depósito de que se trate.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá realizar los pagos que correspondan mediante transferencia electrónica de fondos o mediante un traspaso de recursos desde sus cuentas de depósito a la vista abiertas con el Banco.

Las Partes acuerdan que a partir de la Fecha de Corte y durante el Periodo de Pago, el Banco podrá restringir el uso de la Línea de Crédito hasta en tanto el Cliente no haya pagado la totalidad de sumas dispuestas, de manera que el Cliente no podrá realizar disposiciones adicionales a la Línea de Crédito ni iniciar ciclos nuevos, en tanto no se cubra la totalidad de adeudos.

En el caso previsto en el párrafo anterior, el Banco reactivará la Línea de Crédito autorizada dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes, una vez que el Cliente realice el o los pagos pendientes con el fin de ponerse al corriente en el pago de su Crédito en Cuenta Corriente.

7. **Intereses ordinarios.** El Cliente pagará al Banco intereses ordinarios sobre los saldos diarios insolutos de las cantidades efectivamente dispuestas al amparo de la Línea de Crédito, los cuales se causarán diariamente a partir de la fecha en que se realice un cargo a la Línea de Crédito y mientras exista un saldo insoluto.

   En caso de que el Cliente realice un pago parcial antes de la Fecha de Corte, los intereses ordinarios se calcularán únicamente sobre el saldo insoluto remanente y hasta la fecha en que se pague. Una vez aplicado el pago, el monto amortizado dejará de generar intereses ordinarios.

   Los intereses se calcularán sobre el promedio de los saldos diarios insolutos; se multiplicará el saldo insoluto del Crédito por la tasa anual de interés aplicable, dividiendo el resultado entre 360 y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el periodo.

   Para la determinación de la tasa de interés aplicable al Crédito, el Banco realizará una evaluación cuantitativa y cualitativa, derivado de lo cual determinará una tasa máxima fija de 200% (“Tasa de Interés Ordinaria”). La tasa de interés ordinaria aplicable se determinará por el Banco en el momento de la evaluación crediticia del Crédito, y se hará constar a través de la Carátula que forma parte integrante del Contrato.

   Cualquier modificación o incremento a la tasa de interés ordinaria será comunicado al Cliente con una anticipación de 30 (treinta) días naturales a que entre en vigor, siguiendo

el procedimiento previsto en la Cláusula denominada "Modificaciones al Contrato".

El Banco no cobrará intereses sobre los impuestos que resulten aplicables y no se generan intereses sobre intereses no vencidos.

El pago de los intereses no podrá ser exigido al Cliente por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos. Es decir, el Banco únicamente exigirá el pago de intereses una vez que éstos se hayan devengado conforme a lo establecido en el presente Contrato. Para estos efectos, los intereses ordinarios se devengarán diariamente sobre el saldo insoluto efectivamente dispuesto.

El Banco podrá otorgar tasas de interés promocionales, las cuales serán inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima. Estas tasas promocionales podrán expirar por su vigencia o por comportamiento crediticio del Cliente, conforme a los términos y condiciones aplicables a la tasa de interés promocional, sin necesidad de notificación alguna. Las tasas promocionales únicamente serán aplicables en relación con el Cliente y al periodo al cual estén dirigidas.

Los intereses ordinarios podrán estar sujetos al pago del Impuesto al Valor Agregado ("IVA") en el entendido que el tratamiento fiscal estará sujeto a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia. En todo caso, el Cliente podrá consultar la tasa de interés ordinaria aplicable al Crédito en Cuenta Corriente, en la Carátula del producto.

8. **Intereses Moratorios.** En caso de que el Cliente no realice oportunamente los pagos para cubrir las disposiciones realizadas a la Línea de Crédito, no resultará aplicable el pago de intereses moratorios.

   En dicho caso, el Cliente se obliga a pagar al Banco una Comisión por pago tardío conforme a lo establecido en la Carátula que forma parte de este Contrato de Adhesión.

9. **Comisiones**. El Cliente se obliga a pagar al Banco las Comisiones que se informan en la Carátula y en el Anexo de Comisiones que se entregan al Cliente como parte integrante de este Contrato de Adhesión. El monto de las Comisiones podrá modificarse durante la vigencia de este Contrato, en el entendido de que cualquier modificación en lo futuro al monto de las Comisiones aplicables a los servicios prestados por el Banco al Cliente o en general al contenido el presente Contrato de Adhesión, se darán a conocer al Cliente mediante un aviso realizado en apego a lo establecido en la cláusula denominada "Modificaciones al Contrato" de este Contrato.

Asimismo, se informa que, las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.

El Banco podrá, de tiempo en tiempo, realizar promociones que impliquen el pago de menores Comisiones; descuentos o bonificaciones y/o productos o servicios adicionales en forma gratuita o a precio reducido, los cuales podrán ser consultados en los términos y condiciones aplicables a las respectivas promociones.

10. **Acreditación de pagos.** Los pagos, se acreditarán en función del medio de pago utilizado por el Cliente conforme a lo siguiente:

    a. Si el pago se realiza mediante cargos y abonos a cuentas abiertas en el Banco, se acreditará el mismo Día Hábil Bancario en que se ordene la transferencia.

    b. Sistema de Transferencias Electrónicas, se acreditará a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente al que se ordene la transferencia.

    c. Las instrucciones de pago instruidas por el Cliente con cargo a la Cuenta Empresa al marco del presente Contrato se acreditarán en la fecha en que se realice el cargo a la Cuenta Empresa.

    En todo caso, se entregará al Cliente un Número de Referencia o Folio con el cual se identificará cada pago realizado por el Cliente.

11. **Orden en la aplicación de los pagos:** El Cliente acuerda con el Banco que cada pago que realice al crédito en Cuenta Corriente se aplique en el siguiente orden:

    a. Comisiones exigibles del periodo en curso

    b. Intereses ordinarios exigibles del periodo en curso

    c. Saldo principal del periodo en curso.

12. **Pagos Anticipados y Adelantados:** Las Partes reconocen y aceptan que debido a que se trata de un Crédito en Cuenta Corriente, el Cliente puede realizar pagos mediante reembolsos a la Línea de Crédito en cualquier momento, los cuales se aplicarán en el orden previsto en la cláusula inmediata anterior.

    Por lo anterior, no se establecen pagos periódicos fijos y la determinación de obligaciones de pago dependerá de la activación por parte del Cliente de ciclos de uso de la Línea de

Crédito. El Cliente podrá en todo momento y en términos de lo previsto en este Contrato, realizar pagos mediante reembolsos a la Línea de Crédito durante el periodo de vigencia del ciclo y en el Periodo de Pago.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar al Banco, por escrito y en cualquier momento, la realización de Pagos Anticipados al Crédito en Cuenta Corriente, los cuales se aplicarán directamente al saldo principal insoluto.

Asimismo, las Partes reconocen y aceptan que, conforme a los términos aquí establecidos, no son aplicables al crédito los pagos adelantados.

13. **Saldo a favor**. Las Partes acuerdan que el Cliente deberá abstenerse de realizar pagos al Crédito por cantidades que excedan el saldo dispuesto.

    Si por cualquier causa se realiza un pago en exceso y como resultado el Cliente tiene un saldo a favor, el Banco podrá realizar la entrega de los recursos excedentes mediante una transferencia a la Cuenta Empresa que el Cliente mantenga abierta en el Banco. Lo anterior, sin perjuicio de las penalizaciones o Comisiones que se puedan generar a cargo del Cliente.

14. **Límite de crédito.** El Banco podrá realizar, de tiempo en tiempo, ofertas al Cliente para aumentar su Línea de Crédito autorizada. Para su aceptación, el Cliente deberá manifestar su consentimiento expreso sobre la oferta, a través de los medios dispuestos por el Banco.

    Las Partes convienen que el incremento en el monto de la Línea de Crédito solo podrá realizarse previo consentimiento expreso del Cliente el cual podrá emitirse a través de Medios Electrónicos mediante el uso de los Factores de Autenticación que el Banco le requiera.

    Asimismo, el Banco podrá disminuir el monto de la Línea de Crédito a su exclusiva discreción. De ser el caso, el Banco informará este hecho al Cliente en términos de la Cláusula denominada "Notificación de Operaciones y servicios". En el aviso que le haga llegar el Banco al Cliente le informará la fecha en que se llevará a cabo dicha disminución la Línea de Crédito y el nuevo monto autorizado.

15. **Estado de cuenta.** El Banco estará obligado a emitir un Estado de Cuenta de forma gratuita. El Estado de Cuenta que el Banco emita tendrá una periodicidad mensual, por lo que el último día de cada mes se considerará como la fecha de corte para efectos de la emisión del Estado de Cuenta; no obstante, la fecha de corte podrá modificarse por el

Banco en cualquier tiempo, previo aviso a través de los medios de notificación pactados en este Contrato con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación.

Las Partes acuerdan que, en sustitución a la obligación del Banco para el envío del Estado de Cuenta al domicilio del Cliente, el Banco cumplirá permitiendo que el Cliente consulte su Estado de Cuenta a través del servicio de Banca Móvil y Banca por Internet, en caso de tenerla habilitada.

El Cliente podrá consultar el Estado de Cuenta que el Banco emita a partir de los primeros 3 (tres) días naturales del mes posteriores a la fecha de corte para la emisión del Estado de Cuenta y posteriormente en cualquier momento que lo requiera.

El Estado de Cuenta incluirá los movimientos efectuados en la Línea de Crédito durante el periodo al que corresponda el mismo y, en su caso, el Cliente podrá solicitar de manera adicional que el Estado de Cuenta sea enviado al correo electrónico que tiene registrado con el Banco, según se especifique en la Carátula del presente Contrato.

Se entenderá para todos los efectos legales a que haya lugar que el Banco ha entregado el Estado de Cuenta al Cliente, si dicho Estado de Cuenta se encuentra a disposición del Cliente a través del servicio de Banca Móvil, Banca por Internet, o si es enviado al correo electrónico según se especifique en la Carátula correspondiente al Crédito en Cuenta Corriente.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento al Banco, el envío físico del Estado de Cuenta a su domicilio, quedando el Banco obligado a hacerlo en los términos establecidos en la presente Cláusula. En caso de que se pacte con el Cliente el envío del Estado de Cuenta a domicilio y no presente movimientos en 1 (un mes), el Estado de Cuenta no será enviado físicamente al domicilio del Cliente, sin que el Estado de Cuenta deje de generarse, por lo que el Cliente podrá consultarlo a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, en caso de tenerla habilitada.

Sin perjuicio de lo establecido en esta Cláusula, las Partes acuerdan que el Banco incluirá la información correspondiente a los movimientos de la Línea de Crédito en el Estado de Cuenta que se emita en relación con la Cuenta Empresa a la cual se vincule. En dicho caso, el Estado de Cuenta se sujetará a lo acordado en relación con la Cuenta Empresa por lo que respecta a modalidad de envío y consulta.

16. **Vinculación a Cuenta Empresa.** Las Partes reconocen y aceptan que el crédito se encuentra vinculado a la Cuenta Empresa que el Cliente mantenga contratada con el

Banco y no puede subsistir sin esta. La vinculación a la Cuenta Empresa del Cliente se realizará de conformidad con las opciones de asociación que el Banco ponga a disposición del Cliente a través de la Aplicación o demás Medios Electrónicos.

El Banco podrá habilitar que dicha asociación se realice respecto de la Cuenta Empresa principal del Cliente, así como respecto de cualquier cuenta secundaria que el Cliente tenga o llegue a contratar.

Por lo anterior, reconoce y acepta que la terminación por cualquier causa, de la Cuenta Empresa, tendrá como consecuencia la terminación del Crédito sujeto a los términos establecidos en este Contrato para su terminación.

17. **Restricción y denuncia del crédito.** El Banco estará facultado para restringir el monto, plazo y el Crédito en Cuenta Corriente, previo aviso al Cliente en los términos señalados en la Cláusula denominada "Notificación de Operaciones y servicios", sin que sea necesario el cumplimiento de requisitos adicionales y en los términos que en dicha notificación se establezcan.

    Por su parte, el Cliente tiene el derecho de requerir la denuncia del Contrato en cualquier momento en términos de lo establecido en la Cláusula denominada "Terminación por parte del Cliente" y en el entendido que deberá llevar a cabo el pago de los montos dispuestos con cargo a la Línea de Crédito a la fecha en que se solicite la denuncia.

Capítulo II. Cláusulas aplicables a la prestación de servicios por medios electrónicos

1. **Contratación de los servicios de Banca Electrónica.** El Cliente acepta y reconoce que con la suscripción de este Contrato manifiesta su consentimiento expreso para la contratación de los servicios de Banca Electrónica que el Banco ofrece a través de Banca Móvil, Banca por Internet y Banca Telefónica, según se habilite al Cliente. A cada servicio de Banca Electrónica le será aplicable el régimen jurídico acorde a su naturaleza, en términos del clausulado específico que se detalla en este Contrato.

2. **Medios Electrónicos.** El Banco y el Cliente manifiestan expresamente su voluntad de pactar, autorizar y celebrar Operaciones a través de Medios Electrónicos, ya sea directamente por el Cliente o a través de sus Usuarios, mediante el uso de su Firma Electrónica; esto incluye toda clase de consultas, transferencias, traspasos de dinero, pago de impuestos, el cambio de contraseñas, recepción de avisos y notificaciones en los términos previstos en este Capítulo, o bien, a través de aquellos medios que el Banco dé a conocer al Cliente en un futuro a través de la Aplicación o bien, utilizando los medios de notificación que para tales

efectos determine el Banco.

3. **Mecanismos de seguridad.** Los mecanismos de seguridad en los servicios de Banca Electrónica permiten crear un ambiente confiable donde el Cliente y sus Usuarios pueda realizar Operaciones; para lograr este ambiente seguro, el Banco facilitará al Cliente y a sus Usuarios, al teléfono o correo electrónico que tengan registrado con el Banco, Claves Dinámicas de un solo uso, códigos o contraseñas para la confirmación de Operaciones como Factores de Autenticación. Estos códigos, Claves Dinámicas, contraseñas y demás métodos de verificación están diseñados para confirmar la fuente de una comunicación. El Banco hará llegar al Cliente o a sus Usuarios una Clave Dinámica para la confirmación de Operaciones; dicha Clave Dinámica es generada de forma automática por el Banco, sin intervención de sus empleados o funcionarios. Una vez que el Cliente o el Usuario del Cliente confirme la Operación con su Clave Dinámica, el Banco validará la autenticidad de dicha Clave Dinámica, y en caso de que la Clave Dinámica sea correcta, el Banco realizará la Operación solicitada. El Cliente y, en su caso, el Usuario autorizado por el Cliente son los únicos responsables de verificar los detalles de cada Operación a realizar antes de dar su confirmación, ya que al recibirse por parte del Banco la confirmación del Cliente o del Usuario a través de su Clave Dinámica, código o contraseña, el Banco ejecutará la Operación solicitada en los términos en que fue requerida, por lo que el Banco no será responsable de Operaciones duplicadas, erróneas, o fraudulentas que hayan sido autorizadas por el Cliente el Usuario autorizado por el Cliente a través de su Firma Electrónica.

   La Clave Dinámica y la contraseña del Cliente o del Usuario, tienen como propósito su identificación, no están hechas para detectar errores en la transmisión o el contenido; esto significa que el Banco se encargará a través de estos mecanismos de seguridad de identificar al Cliente y a sus Usuarios y confirmar su intención de realizar determinada Operación, sin embargo, el Banco no se hace responsable por los bienes o servicios adquiridos, o por la seguridad de las páginas de terceros en los que se registren dichas Claves Dinámicas y Contraseñas. Es responsabilidad del Cliente y de sus Usuarios verificar la legitimidad de las páginas, enlaces o sitios de internet que visita y en los que introduce sus contraseñas.

   La Clave Dinámica tiene una vigencia limitada la cual no excede de 2 (dos) minutos, transcurrido ese plazo, la Clave Dinámica se invalida automáticamente y ya no podrá ser utilizada por el Cliente o por el Usuario para confirmar Operaciones; sin embargo, el Cliente o el Usuario podrán solicitar al Banco el reenvío de una nueva Clave Dinámica. La Clave

Dinámica no podrá ser utilizada en más de 1 (una) ocasión por el Cliente o el Usuario; es decir, no se puede usar la misma Clave Dinámica en 2 (dos) Operaciones distintas. Cada Operación que se desee confirmar por el Cliente o el Usuario requerirá que se registre una nueva Clave Dinámica.

Es importante que, durante la realización de Operaciones, el Cliente y el Usuario estén al tanto que la Clave Dinámica debe registrarse por ellos directamente en el servicio de Banca Móvil o, en su caso, de la Banca por Internet del Banco, la cual se valida automáticamente por los sistemas del Banco, sin intervención de sus empleados o funcionarios. La Clave Dinámica no se debe compartir con ninguna persona, incluyendo los empleados del Banco. Si alguna persona solicita al Cliente o al Usuario su Clave Dinámica, deberá terminar en ese momento la comunicación y dar aviso al Banco de este hecho a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco al teléfono 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500, a fin de que el Banco realice las investigaciones correspondientes.

El Banco podrá enviar al Cliente una Clave Dinámica a fin de que el Cliente pueda verificar que está por ingresar a un servicio de Banca Electrónica del Banco, esto como una medida de seguridad adicional.

Las Partes convienen que el uso de los Factores de Autenticación a que se refiere el presente Contrato, entre ellos la Clave Dinámica y la contraseña del Cliente o el Usuario, sustituyen su la firma autógrafa por una de carácter digital y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos mediante firma autógrafa, y tendrán el mismo valor probatorio; por tanto el Cliente acepta que es el único responsable de las pérdidas que resulten de Operaciones autorizadas a través de su Firma Electrónica o de la Firma Electrónica de sus Usuarios autorizados, con independencia de que se trate de comunicaciones engañosas dirigidas a su persona o de comunicaciones falsas que pretendan hacerse pasar por fuentes de confianza, esquemas de triangulación en la que se ofrezca mercancía con descuento, puntos, o reembolsos y cualquier otro tipo de fraude.

El Cliente reconoce que su Clave Dinámica, NIP, Identificador de Usuario, así como los códigos y contraseñas que resulten necesarios para realizar Operaciones, son personales, confidenciales e intransferibles, por lo que el Cliente acepta ser el único responsable de todas y cada una de las consultas y Operaciones que se realicen en uso de dicha información. Asimismo, se obliga a comunicar a sus Usuarios el carácter personal e intransferible de esta información.

En este sentido, el Banco no asume responsabilidad alguna al respecto de cualquier daño,

demanda, acción, reclamación o queja, que se presente en su contra, por el uso de su Clave Dinámica, NIP, Identificador de Usuario o la de sus Usuarios, así como los códigos y contraseñas que sean vulnerados derivado de un error, negligencia, descuido u omisión del Cliente o de sus Usuarios.

4. **Usuarios Autorizados.** Sujeto a las condiciones que el Banco establezca para el uso de este servicio, el Cliente podrá acceder a la funcionalidad de los Servicios por Medios Electrónicos que le permitan autorizar a terceras personas a través del servicio de Banca Móvil o Banca por Internet del Banco, para que estos efectúen operaciones con cargo a cualquiera de los productos de crédito que el Cliente mantenga con el Banco e instruyan Operaciones a nombre del Cliente a través de Medios Electrónicos de conformidad con el presente Capítulo, siendo para ello suficiente que conste dicha autorización en los formatos electrónicos que para este fin el Banco ponga a disposición del Cliente a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet. Las personas autorizadas por el Cliente para el uso de Medios Electrónicos (en adelante "Usuarios") serán considerados como mandatarios o comisionistas del Cliente –según sea el caso- en términos del Código de Comercio; por tanto, tendrán facultades para realizar distintas Operaciones con cargo a los productos de crédito del Cliente, sujeto a los tipos de perfiles o facultades que tenga disponibles el Banco y que sean autorizados por el Cliente. Los Usuarios autorizados por el Cliente contarán, a elección del propio Cliente, con distintos tipos de perfiles o facultades para realizar Operaciones y solicitar la contratación o prestación de servicios a través de Medios Electrónicos.

   Con la designación y autorización de Usuarios que el Cliente realice a través de los Medios Electrónicos, se da por enterado de la lista de perfiles y facultades aplicables a los Usuarios y reconoce y asume como propias todas las Operaciones realizadas por los Usuarios que designe durante la vigencia del presente Contrato. El Cliente será responsable y podrá modificar en cualquier momento, a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, el listado de sus Usuarios autorizados, modificar sus perfiles, facultades y establecer límites y montos a las Operaciones que estos puedan realizar, mediante el uso de los Factores de Autenticación que determine el Banco, lo cual surtirá efectos a más tardar dentro de los 2 (dos) Días Hábiles Bancarios posteriores a la fecha en que se realice por el Cliente dicha solicitud.

   El Cliente se obliga a hacer del conocimiento de las personas que designe como Usuarios el Aviso de Privacidad del Banco y a compartirles los términos y condiciones del presente Contrato, con el fin de que los Usuarios conozcan los servicios del Banco y las obligaciones

que adquieren con su designación como Usuarios.

5. **Régimen de operación de los Usuarios Autorizados**. El Cliente tendrá la facultad de determinar a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, el régimen de disposición de recursos y las facultades para instruir Operaciones por parte de los Usuarios.

   El régimen de disposición de recursos y facultades para instruir Operaciones podrá ser Individual o Mancomunado conforme con lo siguiente:

   i. El régimen Individual permitirá al Usuario autorizado por el Cliente disponer de los productos de crédito respecto de los que haya sido dado de alta, e instruir Operaciones por sí mismo.

   ii. El régimen mancomunado implica la autorización de dos o más Usuarios para disponer de los productos de crédito e instruir Operaciones, por lo que no bastará con la instrucción que realice sólo uno de los Usuarios para que se ejecuten las operaciones o actos de que se trate. El Cliente deberá definir el régimen de operación aplicable cada Usuario al momento de su designación y, en caso de que resulte aplicable, deberá establecer condiciones especiales por cada tipo de servicio que contrate a fin de que el tratamiento que se haga de su(s) Cuenta(s) y el régimen de Operación que tenga registrado en el Banco sea de su entera satisfacción.

   El Banco no será responsable por errores en el registro de Usuarios o por la falta de actualización de sus perfiles, régimen de disposición de recursos o las facultades; no obstante, en caso de que así lo requiera el Cliente, podrá solicitar orientación para el registro de sus Usuarios, a través de chat de ayuda de la Banca Móvil y de la Banca por Internet o a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco al teléfono 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500.

6. **Uso del identificador de Usuario y autenticación.** El Cliente y cada Usuario designado por el Cliente contarán con un Identificador de Usuario, el cual es único para cada persona y permitirá al Banco la Autenticación del Cliente y de sus Usuarios en los servicios de Banca Electrónica.

   El Identificador de Usuario en conjunto con su NIP, contraseña, Clave Dinámica, o Información Biométrica (en lo sucesivo las "Claves de Acceso") permiten al Cliente y a los Usuarios identificarse frente al Banco y, por tanto, les permitirán ingresar a los distintos Medios Electrónicos reconocidos por las Partes y hacer uso de los servicios del Banco, a

nombre y por cuenta del Cliente, en su caso.

Para ingresar a los servicios de Banca Electrónica, primero se llevará a cabo un proceso de Autenticación; es decir se validará la identidad del Cliente y de los Usuarios autorizados conforme a lo siguiente:

a. Para el servicio de Banca Móvil se validará el Dispositivo de Acceso en conjunto con la contraseña del Cliente o del Usuario.

b. Para el servicio de Banca por Internet se validará el Identificador de Usuario en conjunto con la contraseña del Cliente o del Usuario.

c. Para el servicio de Banca Telefónica se validará el número de línea telefónica y se realizarán algunas preguntas para identificar al Cliente o al Usuario.

Las Partes acuerdan que el Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación del Cliente o del Usuario pueden ser utilizados para su Autenticación en cualquiera de los servicios de Banca Electrónica del Banco y siempre que lo permita la regulación aplicable y siempre que el Banco tenga habilitado el servicio.

El uso que hagan los Usuarios de las Claves de Acceso que le son asignadas será exclusiva responsabilidad del Usuario; sin embargo, el Cliente como responsable de las Operaciones instruidas por los Usuarios, reconoce y acepta como suyas todas las Operaciones que se celebren con el Banco utilizando dichas Claves de Acceso, y para todos los efectos legales a que haya lugar, por lo que se obliga a informar a los Usuarios autorizados el carácter personal e intransferible de dichas Claves de Acceso.

El Banco se reserva la facultad de dar de baja a los Usuarios en forma automática de los servicios de Banca Electrónica, sin necesidad de previo aviso, al Cliente y a aquellos Usuarios autorizados que no hayan hecho uso de sus Claves de Acceso en 1 (un) año, o en caso de que no cumplan con los términos y condiciones para el uso de los productos y servicios a que se refiere este Contrato.

7. **Responsabilidad del Cliente por el uso de Medios Electrónicos.** El Cliente manifiesta expresamente que conoce los riesgos asociados a la realización de Operaciones a través de Medios Electrónicos, así como los riesgos y responsabilidades que derivan del uso de servicios de Banca Electrónica de forma directa o a través de Usuarios autorizados, incluyendo entre ellos: posibles errores en la captura de información, probable recepción de mensajes de terceros con intenciones fraudulentas, el posible el robo de información

confidencial, la existencia de posibles intermitencias o fallas en los sistemas y medios de telecomunicaciones ya sea del Banco o de terceros.

Para proteger la confidencialidad de la información del Cliente, el Banco le recomienda la adopción de diversas medidas, entre ellas: solicitar a sus Usuarios evitar usar páginas de Internet no seguras; evitar abrir o contestar correos electrónicos, mensajes de texto, o comunicaciones provenientes de remitentes desconocidos; y evitar que el Dispositivo de Acceso sea utilizado por terceros no autorizados. Las recomendaciones señaladas en este párrafo tienen la intención de orientar al Cliente sobre cómo mantener sus contraseñas seguras y proteger el uso y disposición de los productos de crédito contratados, por lo que su finalidad es informativa y no constituyen obligaciones formales. En Cliente acepta expresamente que el acceso, uso y envío de información a través del Dispositivo de Acceso es de su absoluta y exclusiva responsabilidad; asimismo, el Cliente reconoce que las Operaciones y servicios que soliciten o celebren sus Usuarios mediante el uso de su Firma Electrónica surtirán los mismos efectos que las leyes otorgan a las celebradas con firma autógrafa por sus representantes legales, por lo que son obligatorias para el Cliente y tendrán el mismo valor probatorio, para todos los efectos jurídicos a los que haya lugar.

Los Factores de Autenticación son personales, intransferibles y confidenciales; su uso será exclusiva responsabilidad del Cliente, por lo que se obliga a informar a sus Usuarios que no deben compartir dicha información con ninguna persona. En caso de que el Cliente o sus Usuarios duden sobre la legitimidad de algún mensaje o comunicación que reciban por parte del Banco, podrán confirmar su legitimidad a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco. El Banco recomienda al Cliente usar solo la página oficial del Banco: www.bancoplata.mx

Asimismo, el Cliente será responsable de: (i) El uso no autorizado de los servicios de Banca Electrónica que deriven de negligencia, culpa o dolo de sus Usuarios; (ii) La ejecución de instrucciones recibidas a través de la Banca Electrónica utilizando los Factores de Autenticación de sus Usuarios; (iii) El uso de equipos seguros que no comprometan la seguridad de los Factores de Autenticación, (iv) Cumplir con las recomendaciones de seguridad que el Banco establezca y que le serán informadas a través de los servicios de Banca Electrónica, y (v) Notificar inmediatamente al Banco de cualquier irregularidad en el funcionamiento, uso indebido, bloqueo, desactivación, robo, pérdida o extravío de los Factores de Autenticación. La notificación puede realizarse por el Cliente o el Usuario a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o de la Banca por Internet, o bien, a través del Centro de Servicio al Cliente del Banco al teléfono 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500.

En el caso de bloqueo de los Factores de Autenticación por el uso de información de Autenticación incorrecta, el Banco podrá desbloquear la Banca Electrónica a través de los canales que al efecto habilite y que le dé a conocer al Cliente, o mediante solicitud por escrito presentada por correo electrónico a la cuenta: une@bancoplata.mx

8. **Servicio de Banca Móvil.** El servicio de Banca Móvil se presta por el Banco a través de una aplicación que se deberá descargar por el Cliente directamente en el Dispositivo de Acceso. A través de la Banca Móvil, el Banco ofrece el acceso a los siguientes servicios:

   a. Contratación y cancelación de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato

   b. Traspaso de recursos entre Cuentas del propio Cliente abiertas en el Banco.

   c. Pago de créditos, de bienes o servicios y de impuestos.

   d. Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios

   e. Consulta, establecimiento y modificación del Monto Transaccional, así como de los límites de monto para la realización de Operaciones

   f. Consulta de movimientos y saldo de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, así como las Operaciones realizadas por cualquiera de los Usuarios.

   g. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.

   h. Consulta de los comprobantes de las Operaciones realizadas.

   i. Alta y modificación del medio de contacto para envío de notificaciones al Cliente.

   j. Acceso al chat de soporte remoto de atención al Cliente.

   k. Contratación de otros servicios de Banca Electrónica o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos en los términos que establezcan las disposiciones legales vigentes.

   El Banco podrá ofrecer y habilitar servicios y funcionalidades por medios electrónicos, adicionales a los aquí descritos, los cuales dará a conocer al Cliente a través del propio servicio de Banca Móvil, en cuyo caso el Banco requerirá al Cliente que confirme su

contratación mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

9. **Servicio de Banca por Internet.** El servicio de Banca por Internet es un servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, a través del sitio www.bancoplata.mx. A través de la Banca por Internet, el Banco ofrece los siguientes servicios:

   a. Contratación y cierre de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato.

   b. Traspaso de recursos entre Cuentas del propio Cliente abiertas en el Banco.

   c. Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.

   d. Consulta, establecimiento y modificación del Monto Transaccional, así como de los límites de monto para la realización de Operaciones.

   e. Consulta de movimientos y saldo de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, así como las Operaciones realizadas por cualquiera de los Usuarios.

   f. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.

   g. Consulta de los comprobantes de las Operaciones realizadas.

   h. Alta y modificación del medio de contacto para envío de notificaciones al Cliente.

   i. Acceso al "chat" de soporte remoto de atención al Cliente.

   j. Contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos en los términos que establezcan las disposiciones legales vigentes.

   El Banco podrá ofrecer y habilitar servicios y funcionalidades por medios electrónicos, adicionales a los aquí descritos, los cuales dará a conocer al Cliente a través del propio servicio de Banca por Internet, en cuyo caso el Banco requerirá al Cliente que confirme la contratación mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

10. **Centro de Servicio a Clientes.** En el Centro de Servicio a Clientes el Banco gestiona las llamadas entrantes y las salientes. Mediante este canal el Cliente o sus Usuarios podrán, previa Autenticación, instruir a través de un representante del Banco debidamente

autorizado, que se hagan Operaciones como parte del servicio de Banca Telefónica que contrata con la firma del presente Contrato.

Los servicios disponibles a través del servicio de Banca Telefónica son los siguientes:

a. Consulta de saldo de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato.

b. Consulta de movimientos de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato.

c. Realizar el reporte de cargos no reconocidos.

El Banco podrá ofrecer y habilitar servicios y funcionalidades por medios electrónicos, adicionales a los aquí descritos, así como informar al Cliente sobre ofertas de servicios disponibles, lo cual dará a conocer al Cliente a través del servicio de Banca Telefónica. Asimismo, se informa al Cliente que para la realización de ciertas Operaciones se requerirá al Cliente o a sus Usuarios que confirmen la contratación mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

11. Grabación de comunicaciones telefónicas. El Cliente autoriza expresamente al Banco a grabar en su totalidad y conservar las conversaciones telefónicas realizadas o recibidas a través del Centro de Servicio a Clientes, ya sea que el Cliente o sus Usuarios soliciten información, realicen consultas en relación con lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato o realicen reportes de cargos no reconocidos.

Las Partes están de acuerdo y convienen que dichas grabaciones constituirán prueba plena, concluyente e inobjetable de las Operaciones, reportes y, servicios solicitados o realizados por el Cliente. Asimismo, el Cliente autoriza expresamente al Banco a presentar a su entera consideración, dichas grabaciones como evidencia de los servicios prestados en caso de presentarse alguna disputa iniciada en contra del Banco o requerimiento realizado por autoridades financieras, jurisdiccionales o administrativas.

12. Restricciones aplicables a los servicios de Banca Electrónica. Las Partes están acuerdo y convienen que las Operaciones y servicios solicitados a través de Banca Móvil, Banca por Internet y Banca Telefónica, se sujetarán a lo siguiente:

a. Los servicios que se ofrezcan al Cliente por el Banco directamente o a través del (de los) prestador(es) contratados por el Banco, ya sea a través de Internet o por vía telefónica, generarán un Número de Referencia o Folio por la realización de cada

Operación o servicio.

Dicho Número de Referencia o Folio acreditará la existencia, validez y efectividad de la Operación o servicio, y se podrá utilizar por el Cliente o por el Banco como comprobante material de la Operación o servicio de que se trate, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.

b. La disposición de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato se llevará a cabo siempre y cuando exista disponibilidad suficiente conforme al monto, límite o condiciones de contratación de cada producto de crédito objeto del presente Contrato, y siempre que no se haya aplicado ningún bloqueo a lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, de conformidad con las políticas y procedimientos del Banco.

c. El Banco quedará exento de toda responsabilidad por cualesquiera afectaciones que se le pudieran causar al Cliente cuando por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible ejecutar las Operaciones solicitadas por el Cliente.

d. El Banco no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el(los) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, los productos a los cuales, en su caso, se encuentren vinculados, o el propio Cliente, sean objeto de alguna medida de aseguramiento dictada por autoridad judicial o administrativa.

e. El Banco no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el o los productos a los que se encuentren vinculados lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, hayan sido cancelados.

f. El Banco podrá rechazar la ejecución de operaciones o contratación de servicios, cuando estas contravengan lo establecido en las leyes y disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades competentes en la República Mexicana, o bien, cuando se pretendan ejecutar en contravención a lo establecido en este Contrato.

g. El Banco podrá rechazar la ejecución de operaciones o contratación de servicios, cuando su realización pueda poner en riesgo la seguridad del Banco, sus Clientes o terceros.

13. Autorizaciones otorgadas al banco en relación con los servicios financieros solicitados. Las Partes convienen que, con la firma del presente Contrato, el Banco quedará facultado

por el Cliente para realizar intercambio de información con el Banco de México, las instituciones de crédito receptoras, intermediarias o corresponsales, prestadores de servicios y en su caso entidades gubernamentales, con el fin de dar cumplimiento a las instrucciones del Cliente, ya sea para llevar a cabo las Operaciones solicitadas por el Cliente a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco.

El Cliente autoriza expresamente al Banco a compartir con dichos terceros su información de identificación o información financiera que resulte necesaria para la ejecución o el procesamiento de las instrucciones del Cliente, así como para implementar las medidas que resulten precisas a fin de identificar, prevenir y en su caso reportar a las autoridades competentes Operaciones con recursos de procedencia ilícita o de financiamiento al terrorismo, en entendido de que el Banco en la realización de dichas acciones, sujetará en todo momento a las disposiciones legales vigentes en materia de secreto bancario y financiero así como a las relativas a protección de datos personales, según resulte aplicable.

El Banco no será responsable por los actos u omisiones del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a la veracidad, exactitud, congruencia o vigencia de la información proporcionada por el Cliente para la realización de Operaciones; por lo anterior, el Cliente libera al Banco de cualquier responsabilidad que pudiera generarse por:

a. Compartir con las autoridades competentes la información o documentación proporcionada por el Cliente en los términos que establezcan las disposiciones legales.

b. Cumplir con las instrucciones del Cliente en los términos solicitados por él mismo.

c. Por los actos u omisiones de cualquier tercero, incluyendo, pero sin limitarse a las acciones realizadas por entidades financieras intermediarias, autoridades o entidades gubernamentales, siempre que dichos terceros no se consideren por la regulación aplicable como agentes del Banco.

En el caso de que exista alguna omisión o negligencia del Banco en la prestación de servicios, el Banco será responsable frente al Cliente de los daños efectiva y directamente causados al Cliente. En este sentido las Partes acuerdan que en caso de que el Banco realice algún cargo a lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato de forma incorrecta, el Banco devolverá dichos recursos en cuanto tenga conocimiento del error, en cuyo caso el monto a devolverlos se limitará al monto cargado erróneamente, pactando

las Partes que no se generarán cargos, intereses o Comisiones en contra del Cliente o del Banco por dicho error.

Asimismo, en caso de que el Banco realice por error el abono o acreditamiento en exceso de recursos a lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, las Partes acuerdan que el Banco podrá cargar el importe respectivo con el propósito de corregir el error, en cuyo caso dará aviso al Cliente del cargo realizado a través de correo electrónico o SMS, en los términos de la Cláusula denominada "Notificación de Operaciones y servicios".

14. **Registro de operaciones a través de medios electrónicos.** Las Partes acuerdan que el Banco podrá microfilmar o grabar los libros, registros, documentos y en general cualquier archivo, documento o información generada o instruida a través de sus sistemas o que obre en su poder, relacionados con las Operaciones realizados por el Cliente o por el propio Banco. La información y registros de las Operaciones realizadas por el Cliente a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas del Banco y en los comprobantes que expida el Banco tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal como constancia de que el Cliente operó a través del equipo o sistema electrónico que hubiere emitido el comprobante de que se trate, en el entendido de que las bases técnicas para la grabación, manejo y conservación de dicha información se sujetará a las disposiciones legales vigentes.

    Las Partes expresamente reconocen que los registros de las Operaciones realizadas por el Cliente según aparezcan en los sistemas del Banco, así como los cargos y abonos que aparezcan en los Estados de Cuenta emitidos por el Banco, o su caso que se hayan hecho constar en cualquier otro documento suscrito por el Cliente, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal, por lo que las Partes aceptan como prueba suficiente de los cargos y pagos realizados. Las imágenes grabadas por los sistemas del Banco o cualquier otro medio autorizado por las autoridades financieras correspondientes, así como las impresiones obtenidas de dichos sistemas o medios, debidamente certificadas por el funcionario autorizado del Banco, tendrán en juicio el mismo valor probatorio que los libros, registros y documentos originales, entre ellos microfilms, microfichas y otros medios de reproducción en los que consten copias de las notas, pagarés, cupones y cualquier otro documento relativo a los cargos y pagos efectuados, los cuales serán aceptados por ambas Partes como prueba suficiente de las Operaciones realizadas.

    En los Estados de Cuenta que se emitan en términos de este Contrato, se harán constar e identificarán las Operaciones y pagos realizadas por el Cliente por lo que harán fe, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo de los adeudos y pagos realizados por del

Cliente.

Las Operaciones ejecutadas a través de Medios Electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso, así como los actos y transacciones que deriven como resultado de la ejecución de dichas Operaciones serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por el Cliente, quien las acepta y reconoce desde ahora como suyas siempre que existan elementos que evidencien el uso de las Claves de Acceso y la existencia del Número de Referencia o Folio que corresponda y, por tanto, serán obligatorias y vinculantes para el propio Cliente.

En caso de que en uso de las Claves de Acceso del Cliente se solicite la contratación de un nuevo producto o servicio, el Banco pondrá a disposición del Cliente los términos y condiciones aplicables a dicho producto o servicio, previo a su contratación. En consecuencia, se entenderá que, al aceptar la contratación correspondiente, el Cliente conoce y acepta los términos y condiciones del producto o servicio solicitado, sin perjuicio de que el otorgamiento de su consentimiento se realice a través de los medios electrónicos y Factores de Autenticación que el Banco determine para tales efectos.

15. **Rechazo de operaciones**. El Banco podrá rechazar cualquier comunicación emitida por el Cliente, solicitud de servicio o instrucción a través de Medios Electrónicos cuando cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados con el Cliente en términos de este Contrato han sido utilizados en forma indebida o no cumplen con los procedimientos de seguridad establecidos por el Banco. En caso de que exista una duda razonable del Banco respecto al contenido, autorización u origen de determinada solicitud o comunicación del Cliente, el Banco lo notificará al Cliente a la brevedad posible a través de los medios de notificación previstos en este Contrato.

16. **Caso fortuito o fuerza mayor.** En la medida en que la transmisión de comunicaciones, la prestación de algún servicio, o la celebración de alguna Operación a través de la Banca Electrónica o parte de estos, no pueda llevarse a cabo en los términos convenidos por las Partes en este Contrato debido a un caso fortuito o de fuerza mayor, el Banco informará esta situación al Cliente. En dicho caso, el Banco no asumirá responsabilidad alguna por la demora u omisión en la prestación de servicios más allá de la que establecen las disposiciones legales vigentes.

    A estos efectos, las Partes convienen que se considerarán eventos de caso fortuito los sucesos inesperados o sorpresivos, que se producen casual o inopinadamente, o de muy difícil previsión ante la falta de información fidedigna sobre la probabilidad o riesgo de que

ocurran como las crisis sistémicas de liquidez o de confianza; por su parte, la fuerza mayor consiste en la ocurrencia de un suceso inevitable, aunque relativamente previsible, como fenómenos geológicos o meteorológicos y otros hechos de la naturaleza de carácter extraordinario, como inundaciones, terremotos, epidemias o pandemias, y cualesquiera causas similares ya sean naturales, tecnológicas, políticas o económicas u otras que estén fuera del control del Banco, que no permitan una adecuada prestación de los servicios con diligencia razonable y sin ocasionar gastos excesivos al Banco.

17. **Límites individuales y agregados diarios.** Las Partes reconocen que las Operaciones de disposición de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato a través de los servicios de Banca Móvil no tendrán un límite individual o agregado diario adicional a los propios del producto contratado, por lo que el Cliente podrá hacer uso de los productos y servicios contratados al amparo del presente Contrato a través de la Banca Móvil de forma ilimitada, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario o acumulado mensual, sea conforme al monto, límite o condiciones de contratación de cada producto de crédito objeto del presente Contrato.

    Sin perjuicio de lo anterior el Banco podrá fijar límites de disposición en caso de que identifique que el Cliente presenta una actividad, conducta o comportamiento que no concuerde con los antecedentes o actividad o declarada por el Cliente al Banco o con el perfil transaccional inicial o habitual de dicho Cliente, en función al origen o destino de los recursos, así como al monto, frecuencia, tipo o naturaleza de la Operación de que se trate. Los límites que el Banco establezca conforme a esta cláusula tendrán como finalidad el cumplimiento de las obligaciones que el Banco en materia de prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

    El Cliente podrá, a través del servicio de Banca Móvil, establecer o modificar los límites aplicables al uso de lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato, incluyendo, en caso de que sea aplicable al producto de crédito de que se trate, límites a las operaciones de transferencia de fondos. En cualquier caso, el Banco requerirá al Cliente que confirme dichos límites mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

18. **Notificación de operaciones y servicios.** Todas las notificaciones, avisos y en general cualquier comunicación que el Banco deba hacer al Cliente con relación a los servicios financieros y productos contratados con el Banco, se harán al correo electrónico y al número telefónico del Cliente proporcionado para tal fin al momento de la contratación, o aquéllos por los que los hubiese sustituido a través del servicio de Banca Móvil o Banca por

Internet, en caso de tenerla habilitada.

El Banco notificará al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en efectos, las modificaciones al presente Contrato, así como el incremento o establecimiento de nuevas comisiones. Las notificaciones que el Banco deba hacer al Cliente conforme a esta Cláusula, se realizarán mediante aviso por escrito publicado en la página de internet del Banco (bancoplata.mx), sin perjuicio de que adicionalmente pueda notificar a través del Estado de Cuenta, publicaciones en periódicos de amplia circulación, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, al alcance del Cliente, incluyendo el correo electrónico y al número telefónico del Cliente registrados con el Banco en términos de la presente Cláusula.

19. **Contratación de productos y servicios adicionales**. El Cliente acepta que la contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de Operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos cuya contratación sea ofrecida por el Banco, se regirá por el siguiente proceso:

    a. El Cliente o sus Usuarios manifestarán su consentimiento expreso al Banco, ya sea mediante Firma Electrónica o mecanismos de Autenticación establecidos por el Banco para esos efectos, respecto de la contratación u Operación de que se trate.

    b. El Cliente y en su caso, los Usuarios proporcionarán al Banco los datos de algún medio de comunicación, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de mensajes de texto, a fin de que el Banco le pueda hacer llegar las notificaciones correspondientes en los términos de este Contrato. Lo anterior, únicamente en caso de que el Banco no cuente con estos datos.

    c. El Cliente y, en su caso, los Usuarios, proporcionarán al Banco un segundo Factor de Autenticación una vez que haya confirmado el detalle de la Operación a realizar a fin de autorizar contratación de Operaciones o servicios adicionales o para modificar las condiciones previamente pactadas con el Cliente.

20. **Responsabilidad por el uso de los servicios de Banca Electrónica.** La responsabilidad del Cliente por el uso de los servicios de Banca Electrónica cesará a partir del momento en el que se realice el aviso de terminación del presente Contrato; el aviso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso, o se notifique la defunción del Cliente por un tercero, conforme a los procedimientos que tenga establecidos el Banco en ese momento.

El Cliente deberá realizar el aviso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso o de las Claves de Acceso, al Centro de Servicio a Clientes del Banco al teléfono 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500, o por cualquier otro medio adicional que el Banco habilite con esa finalidad y comunique al Cliente en los términos de este Contrato. Para realizar el aviso, el Cliente deberá proporcionar la información que el Banco le requiera a fin de autenticarlo, entre la cual, de manera enunciativa más no limitativa, se considerará el número de Contrato, nombre del titular y el motivo de su solicitud; así como cumplir con el procedimiento de autenticación que defina el Banco, con el objeto de que éste último pueda verificar su identidad. El Banco acusará de recibido e indicará al Cliente el proceso a seguir para el restablecimiento de sus Claves de Acceso.

21. **Responsabilidad en el uso de los Factores de Autenticación**. El Cliente deberá definir de manera personal y directa sus contraseñas, sin ayuda de terceros, y también se obliga a operar de manera personal y directa la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de los Factores de Autenticación, así como a recibirlos, activarlos, bloquearlos y desbloquearlos en la misma forma.

    El uso de los Factores de Autenticación del Cliente para el acceso o uso de los servicios financieros del Banco a través de la Banca Electrónica será exclusiva responsabilidad del Cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con el Banco utilizando dichos Factores de Autenticación y para todos los efectos legales a que haya lugar.

    Los Factores de Autenticación que sean empleados para el uso de Medios Electrónicos sustituirán a la Firma Autógrafa por una de carácter electrónico, y las constancias documentales o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha Firma Electrónica producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las Partes y tendrán igual valor probatorio.

22. **Monitoreo, control y suspensión del servicio de banca electrónica**. El Banco podrá establecer mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del Cliente a través de Medios Electrónicos. Estos mecanismos de control tienen como propósito prevenir el fraude en contra del Cliente, evitando que terceras personas obtengan un lucro indebido para sí o para otros en perjuicio del Cliente. Por lo anterior el Banco podrá:

    a. Solicitar al Cliente la información que estime necesaria para definir el uso habitual que este haga de los servicios de Banca Electrónica, el cual incluye los servicios de Banca

Móvil, Banca por Internet, y Banca Telefónica

b. Aplicar, bajo su responsabilidad, medidas de prevención, tales como la suspensión de la utilización del servicio de Banca Electrónica o, en su caso, de la operación que se pretenda realizar en el evento de que cuente con elementos que hagan presumir que el Identificador de Usuario o los Factores de Autenticación no están siendo utilizados por el propio Cliente o sus Usuarios autorizados, según se trate, en cuyo caso el Banco informará al Cliente tal situación de forma inmediata a través del correo electrónico o teléfono registrado por el Cliente.

23. **Gestión de acceso a los servicios de Banca Electrónica**. El Cliente podrá solicitar la desactivación de todos los dispositivos vinculados al servicio de Banca Electrónica mediante una solicitud presentada a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco por vía telefónica, o bien por cualquier otro medio adicional que el Banco habilite para tal fin y comunique al Cliente en los términos del presente Contrato.

    El Cliente deberá proporcionar la información que el Banco le requiera a fin de autenticarlo, entre la cual, de manera enunciativa más no limitativa, se considerará el número de Contrato, nombre del titular y el motivo de su solicitud; así como cumplir con el procedimiento de autenticación que defina el Banco, con el objeto de que éste último pueda verificar su identidad. Una vez autenticado el Cliente, el Banco acusará de recibida la solicitud e indicará al Cliente el procedimiento a seguir.

24. **Restricciones operativas**. El Banco establecerá procesos y mecanismos automáticos para prevenir el robo de datos personales o información financiera del Cliente, o en su caso para reducir el riesgo de suplantación de identidad del Cliente. Estas medidas podrán resultar en la imposición de restricciones o bloqueos en el uso de los servicios de Banca Electrónicas tales como:

    a. Desactivar los Factores de Autenticación cuando: (i) se intente ingresar al servicio de Banca Electrónica utilizando información de Autenticación incorrecta, en cuyo caso los intentos de acceso fallidos no podrán exceder de 5 (cinco) ocasiones consecutivas, situación en la cual se generará un bloqueo automático, o (ii) el Cliente se abstenga de realizar operaciones o acceder a su Cuenta a través del servicio de Banca Móvil, Banca por Internet o Banca Telefónica por un periodo de 1 (un) año.

    b. Dar por terminada la sesión de Banca Electrónica e informar al Cliente del motivo,

en cualquiera de los casos siguientes: (i) cuando exista inactividad por más de veinte minutos en los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, y (ii) si desde el servicio de Banca Móvil o Banca por Internet, el Cliente pretende ingresar a páginas o enlaces de terceros; en este caso se cerrará automáticamente la sesión abierta con el Banco y se avisará al Cliente que esta por ingresar a una página cuya seguridad no depende ni es responsabilidad del Banco.

c. Impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo Identificador de Usuario, a más de una sesión en el servicio de Banca Electrónica de que se trate, e informar al Cliente cuando el Identificador de Usuario esté siendo utilizado en otra sesión.

Para activar los Factores de Autenticación que previamente hayan sido bloqueados se llevará a cabo la Autenticación del Cliente a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco.

De igual forma y a su propio juicio, el Banco podrá suspender, temporal o permanentemente, los derechos del Cliente y/o de los Usuarios del Cliente, para utilizar los Medios Electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por el propio Cliente, o bien, por considerar que su uso viola los términos del presente Contrato, o que su uso puede dañar los intereses de otros clientes o proveedores, o bien detecte errores en la instrucción de que se trate.

Para ello el Cliente acepta que en los supuestos enunciados así como en cualquier otro caso por el que el Banco cuente con elementos para presumir que los medios de identificación se han utilizado de forma indebida, el Banco podrá restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición del producto de crédito de que se trate, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación, pudiendo prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando el Banco por motivo de las investigaciones antes referidas, tenga evidencia de que los productos de crédito objeto del presente Contrato fueron contratados con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la Operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrá revertir la disposición realizada y cancelar el cargo correspondiente a lo(s) producto(s) de crédito objeto del presente Contrato. En este

supuesto, el Banco quedará facultado para dar por terminado el Contrato.

Adicionalmente, el Banco invalidará los Factores de Autenticación del Cliente para impedir su uso en cualquier servicio de Banca Electrónica o bien en el momento en que el Banco cancele su uso, o se dé por terminada por cualquier causa la relación contractual entre el Banco y el Cliente.

25. **Monto transaccional**. El Banco habilitará, a través de los Medios Electrónicos, la posibilidad de que el Cliente fije su Monto Transaccional ya sea al celebrar el presente Contrato o en cualquier momento posterior.

    En caso de que el Cliente no defina su Monto Transaccional dentro de los primeros 6 (seis) meses siguientes a la formalización del presente Contrato, el Banco lo calculará conforme al historial de Operaciones que haya llevado a cabo el Cliente, o de acuerdo con los perfiles transaccionales de otros clientes del Banco con características similares. Una vez definido el Monto Transaccional, el Banco lo notificará al Cliente, y dicho Monto Transaccional surtirá efectos al día siguiente de realizada la notificación correspondiente. La notificación a que se refiere esta cláusula se realizará de conformidad con la cláusula denominada "Notificación de Operaciones y Servicios".

    El Cliente podrá modificar en cualquier momento el Monto Transaccional previamente establecido, a través de los Medios Electrónicos, proporcionando los Factores de Autenticación que el Banco le requiera para tales efectos. La modificación que el Cliente realice surtirá efectos una vez que sea notificada al Cliente, notificación que en todo caso se realizará conforme a lo establecido en la cláusula denominada "Notificación de Operaciones y Servicios".

    En caso de que el Cliente pretenda realizar una Operación que implique exceder el Monto Transaccional previamente fijado, se le solicitarán validaciones y Factores de Autenticación adicionales, así como la confirmación de la Operación antes de llevarla a cabo. El Banco no podrá ejecutar la Operación en caso de que el Cliente omita proporcionar los Factores de Autenticación o confirmaciones requeridos, en cuyo caso el Banco estará exento de toda responsabilidad al respecto.

Capítulo III. Disposiciones generales

1. **Contratación de productos.** El presente Contrato es de tipo múltiple, por lo que contiene los términos y condiciones aplicables a diversos productos y servicios ofrecidos por el Banco a sus Clientes. Este capítulo será aplicable para todos los productos y servicios

documentados en este Contrato excepto que expresamente se prevea algo diferente en el capítulo correspondiente al producto o servicio.

Por cada producto o servicio contratado en el marco del presente Contrato, el Banco emitirá y entregará al Cliente una Carátula en la que se indicarán las características específicas del producto o servicio de que se trate. Los Anexos y las Carátulas correspondientes a cada uno de los productos que sean contratados conforme a lo establecido en este Contrato, formarán parte integrante del mismo.

El Cliente podrá contratar uno o más de los productos y servicios financieros contemplados en el presente Contrato, ya sea de manera inicial o con posterioridad a la firma de este Contrato. En todo caso, el Cliente deberá manifestar su consentimiento expreso para ello a través de cualquier medio de Banca Electrónica que el Banco le ofrezca para tales efectos.

El Banco informará al Cliente, en la Carátula respectiva, las características correspondientes al producto o servicio contratado, entre otras: tasas de interés, Comisiones e intereses que deba cubrir el Cliente al Banco, los cuales podrán ser modificados por el Banco, sujeto a las formalidades y plazos aplicables conforme a lo previsto en este Contrato.

2. **Comisiones**. Las Comisiones que deberá pagar el Cliente por cada producto y/o servicio previsto en este Contrato, se encuentran detalladas en el correspondiente Anexo de Comisiones y disponibles para consulta en la página de internet del Banco: www.bancoplata.mx.

   El Banco podrá, de tiempo en tiempo, realizar promociones que impliquen el pago de menores Comisiones; el otorgamiento de descuentos o bonificaciones y/o productos o servicios adicionales en forma gratuita o a precio reducido, los cuales podrán ser consultados en los términos y condiciones aplicables a las respectivas promociones.

   a.

3. **Comprobantes de operación y documentación**. El Banco cumplirá con su obligación de hacer entrega al Cliente del ejemplar del presente Contrato así como de la(s) Carátulas(s) y, en su caso, Anexo(s) al Contrato, ya sea mediante la puesta a disposición de dichos instrumentos a través de la Banca Móvil, Banca por Internet o mediante su envío por correo electrónico, sin perjuicio del derecho del Cliente para solicitar la entrega física de los referidos materiales, siempre y cuando así lo solicite a través de Centro de Servicio a Clientes.

El Banco emitirá al Cliente un comprobante por cada Operación realizada. Asimismo, tratándose de Operaciones realizadas a través de los servicios de Banca Electrónica; el Banco proporcionará al Cliente Número de Referencia o Folio o clave de confirmación de la Operación respectiva.

4. **Secreto bancario.** Con las salvedades establecidas por la legislación aplicable, el Banco no podrá dar información alguna sobre el estado que guardan los movimientos de la Cuenta a personas ajenas a ésta, sino únicamente al Cliente, a sus representantes legales que cuenten con las facultades suficientes y necesarias, a las personas que el Cliente autorice por escrito y/o a aquellas personas que tengan acceso a cualquier servicio de información que ofrezca el Banco de acuerdo al procedimiento establecido en este Contrato.

5. **Domicilios**. El Cliente señala como domicilio para todos los efectos y asuntos relacionados con el presente Contrato incluyendo, sin limitar, para recibir toda clase de correspondencia de parte del Banco, así como toda clase de notificaciones y emplazamientos que deriven de o se relacionen con el presente Contrato, el domicilio que conste en los registros del Banco en relación con el expediente de identificación del Cliente.

   Por su parte, el Banco señala como su domicilio el ubicado en: Calzada Mariano Escobedo 476, Primer Piso, Oficina 103, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11590.

6. **Vigencia**. Este Contrato tendrá una vigencia indefinida, hasta que alguna de las Partes manifieste su intención de darlo por terminado conforme a lo establecido en este Contrato.

   Lo anterior sin perjuicio del derecho del Cliente para terminar de manera individual cualquiera de los servicios y productos que se documentan al amparo de este Contrato.

7. **Modificaciones al Contrato**. El Cliente reconoce expresamente el derecho del Banco de modificar las condiciones del presente Contrato de Adhesión en cualquier tiempo, entre ellas, el monto de las Comisiones aplicables a los productos y servicios, bastando para ello un aviso por escrito al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que las referidas modificaciones entren en vigor a través de los medios de notificación pactados en este Contrato.

   En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones que le sean informadas por el Banco, podrá solicitar al Banco la terminación de este Contrato de Adhesión dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, obligando al Cliente a cubrir los

adeudos existentes a favor del Banco. El Banco no cobrará penalización o Comisión alguna por la terminación de este Contrato.

Las modificaciones al Contrato entrarán en vigor en el plazo indicado por el Banco, el cual no será menor de 30 (treinta) días naturales contados a partir del aviso realizado al Cliente. El Cliente acepta que su no objeción dentro del plazo señalado implica la aceptación tácita de las modificaciones notificadas por el Banco.

8. **Terminación por parte del Cliente.** En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar la terminación de este Contrato a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco al teléfono 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500, a través del chat habilitado a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, o bien a través de las oficinas principales del Banco ubicadas en Calzada Mariano Escobedo 476, Primer Piso, Oficina 103, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11590.

   El Banco podrá habilitar otros Medios Electrónicos con la finalidad de ofrecer canales de terminación anticipada al Cliente, en cuyo caso lo notificará al Cliente en términos de la Cláusula denominada "Notificación de Operaciones y servicios".

   Para proceder con la terminación de este Contrato, el Cliente deberá proporcionar la información que el Banco le requiera a fin de identificarlo y autenticarlo, entre la cual, de manera enunciativa más no limitativa, se considerará el número de Contrato, nombre del titular y el motivo de su solicitud; asimismo, el Cliente deberá cumplir con el procedimiento de Autenticación definido por el Banco.

   Autenticado el Cliente, el Banco acusará de recibido y asignará un número de folio a la solicitud de terminación. El Banco terminará el Contrato a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente a aquel en que reciban la solicitud, una vez que el Banco verifique que no existen adeudos a cargo del Cliente.

   En caso de existir adeudos a cargo del Cliente, el Banco los notificará a más tardar al Día Hábil Bancario siguiente y mantendrá a disposición del Cliente esta información durante un plazo de 5 (cinco) Días Hábiles Bancarios contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación.

   El Cliente tendrá un plazo de 5 (cinco) días naturales para cubrir los adeudos pendientes a su cargo a la fecha de la solicitud de terminación, a fin de que el Banco proceda a la cancelación.

El Banco no condicionará la terminación del presente Contrato, ni su cancelación, ni cobrará al Cliente Comisión o penalización alguna por su terminación; sin embargo, podrá suspender el proceso de terminación iniciado por el Cliente en los siguientes casos:

a. Si el Cliente no realiza el pago de los adeudos pendientes que tenga con el Banco en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales.

b. Si el Cliente presentó al Banco una solicitud de aclaración en relación con los cargos, movimientos o transacciones realizados con cargo al producto de crédito objeto de la solicitud de terminación, y estos siguen en proceso de revisión por parte del Banco. En este caso, no será posible proceder con la solicitud de terminación sino hasta en tanto estos procesos de revisión no hayan concluido.

c. Si previo a la solicitud de terminación, el Cliente había presentado al Banco una solicitud de aclaración en relación con cargos, movimientos o transacciones realizadas con cargo al producto de crédito objeto del presente Contrato y cuya terminación se solicita; y, al momento de la solicitud de terminación la solicitud de aclaración sigue en proceso de revisión por parte del Banco. En este caso, se entenderá que el Cliente asume expresamente la responsabilidad por los cargos, movimientos o transacciones objeto de la aclaración, dando derecho al Banco para cargar al producto de crédito de que se trate, cualquier abono provisionalmente realizado, de ser el caso.

   El Banco se abstendrá de efectuar cargos adicionales, con excepción de los previamente autorizados por el Cliente y que no se vean reflejados inmediatamente en el servicio de Banca Móvil o Banca por Internet.

   Una vez que el Cliente cubra los adeudos pendientes con el Banco, en caso de que los hubiera, el Banco proporcionará al Cliente un folio de terminación, el cual fungirá como comprobante de terminación del presente Contrato de Adhesión. A partir de ese momento el Cliente y el Banco renuncian a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la terminación.

9. El Cliente podrá solicitar la terminación del presente Contrato por conducto de otra Institución Financiera que se denominará "Institución Receptora" la cual, en caso de resultar procedente, deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicar al Banco su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Cliente. La Institución Financiera Receptora deberá liquidar el adeudo del Cliente frente al Banco, debiendo proporcionar la información y documentación que el Banco le requiera a

fin de proporcionar los elementos que soporten la validez y autenticidad de la solicitud bajo responsabilidad de la Institución Receptora.

10. **Terminación por parte del Banco**. El Banco estará facultado para solicitar la terminación anticipada del presente Contrato, previo aviso que le haga llegar por escrito al Cliente a través de los medios de notificación pactados en este Contrato, con al menos 3 (tres) días naturales de anticipación, o de forma inmediata en caso de actividades fraudulentas o que el Banco considere riesgosas conforme a sus políticas internas de riesgo. La terminación anticipada que solicite el Banco podrá sustentarse en alguna de las causales que se indican a continuación:

    a. Si como resultado de una revisión posterior a la contratación de la Cuenta, el Banco identifica que la información o documentos que proporcionó el Cliente son documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien determina que el Cliente opera o pretende operar en desapego al perfil declarado al Banco y el Cliente no proporciona la información o documentación complementaria que el Banco le requiera con el fin de corregir el error detectado, en los plazos que lo solicite el Banco.

    b. Si el Cliente no actualiza su información personal o documentos de identificación conforme a los requerimientos que le haga el Banco durante sus procesos internos de verificación.

    c. Por incumplimiento del Cliente a cualquier obligación asumida al amparo de este Contrato.

    d. Por la detección de actividades u operaciones fraudulentas, de operaciones que pudieran estar relacionadas con recursos de procedencia ilícita, financiamiento al terrorismo, financiamiento a actividades ilícitas o cualesquier otra que el Banco considere riesgosas conforme a sus políticas internas de riesgo.

    En caso de existir adeudos a cargo del Cliente a la fecha de notificación de terminación por parte del Banco, el Cliente deberá realizar el pago que le corresponda, en el plazo que el Banco le indique mediante la notificación por la que comunique la terminación.

11. **Cancelación del Contrato.** El Cliente contará con un periodo de 10 (diez) Días Hábiles Bancarios posteriores a la firma del Contrato para terminar éste sin responsabilidad alguna de su parte, en cuyo caso, el Banco no podrá cobrar Comisión alguna por dicho concepto, siempre y cuando el Cliente no hubiese utilizado u operado ninguno de los servicios o productos contratados.

De ser el caso, el Banco regresará las cosas al estado en que se encontraban antes de la firma del Contrato. Asimismo, se informa al Cliente que el Banco no condicionará la terminación del presente Contrato, ni su cancelación, ni cobrará al Cliente Comisión o penalización alguna por las gestiones relacionadas con dicho trámite.

12. **Efectos de la terminación, o en su caso, cancelación del Contrato.** Con la terminación o cancelación del presente Contrato de Adhesión, el Banco llevará a cabo las siguientes acciones, sin que se requiera solicitud del Cliente al respecto:

    a. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse sobre los productos de crédito objeto del presente Contrato, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación.

    b. Bloquear las Claves de Acceso del Cliente y sus Usuarios autorizados, y cancelar los servicios de Banca Electrónica, sin responsabilidad alguna.

    c. Cancelar el cobro de Comisiones.

    d. Cancelar, sin su responsabilidad, los servicios de pago que en su caso estuvieran vinculados a los productos de crédito objeto del Contrato.

    e. En caso de existir productos o servicios adicionales y necesariamente vinculados al principal, es decir, que no puedan subsistir sin éste, como es el caso de los servicios de Banca Electrónica, en el momento en que se dé por terminado el presente Contrato, también se darán por terminados los productos o servicios adicionales.

13. **Moneda de curso legal.** Cualquier cantidad por pagar derivada del presente Contrato será pagadera en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

    El Cliente expresamente renuncia a cualquier derecho de proceder en contra o exigir y obtener el pago derivado de cualquier Operación en cualquier otra moneda distinta de los pesos, y que dichos pagos sean efectuados en lugar distinto a los Estados Unidos Mexicanos.

14. **Impuestos**. En caso de que las disposiciones fiscales vigentes así lo ordenen, el Banco enterará a las autoridades fiscales competentes sobre cualquier pago de impuesto u obligación fiscal a cargo del Cliente, pendiente o cumplida, que se generé con virtud del presente Contrato de Adhesión.

15. **Estado de Cuenta.** El Banco estará obligado a emitir mensualmente un Estado de Cuenta

de forma gratuita, y en este acto conviene con el Cliente que, en sustitución a la obligación de envío del Estado de Cuenta al domicilio del Cliente, el Cliente podrá consultar su Estado de Cuenta a través del servicio de Banca Móvil y Banca por Internet.

Se entenderá para todos los efectos legales a que haya lugar que el Banco ha entregado el Estado de Cuenta al Cliente, si dicho Estado de Cuenta se encuentra a disposición del Cliente a través del servicio de Banca Móvil, Banca por Internet, o si es enviado al correo electrónico según se especifique en la Carátula del presente Contrato.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento al Banco, el envío físico del estado de cuenta a su domicilio, quedando el Banco obligado a hacerlo en los términos establecidos en la presente cláusula.

16. **Origen de los fondos**. El Cliente reconoce y acepta que los recursos que utilice para el cumplimiento de sus obligaciones de pago son propios y de procedencia lícita.

    El Cliente manifiesta expresamente que no actúa en nombre o representación de un tercero, y reconoce y acepta que el Banco se encuentra obligado a establecer medidas y procedimientos para prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer la comisión de los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, así como a presentar reportes sobre las actividades de sus clientes y usuarios. En este sentido el Cliente se obliga a destinar los productos de crédito que contrate al marco del presente Contrato, a fines lícitos y a evitar la realización de pagos directos o indirectos hacia o desde países o personas sancionadas por las leyes nacionales o internacionales.

    En caso de incumplimiento por parte del Cliente a lo establecido en la presente cláusula, el Banco se reserva el derecho de dar por terminado sin responsabilidad, el presente Contrato.

17. **Protección de datos personales.** El Cliente manifiesta que ha leído y entendido el Aviso de Privacidad del Banco disponible en la página de internet www.bancoplata.mx y a través de los Medios Electrónicos que pone el Banco a su disposición, en el apartado "Aviso de Privacidad".

    Las Partes reconocen que el Banco, en su carácter de responsable, podrá al amparo del Aviso de Privacidad, verificar, adicionar o complementar los datos personales recabados directamente del Cliente, así como aquellos datos personales de terceros que sean proporcionados por el Cliente, tales como información sobre sus referencias o terceros

autorizados, según resulte aplicable conforme al servicio o producto solicitado o contratado por el Cliente.

Las Partes convienen que será responsabilidad del Cliente informar a las personas antes señaladas respecto de la información que proporcionó al Banco sobre su persona, los fines de su entrega, así como el contenido del Aviso de Privacidad del Banco, debiendo en su caso contar previamente con el consentimiento expreso de dichos terceros a fin de compartir sus datos personales al Banco. De igual forma, el Cliente se obliga a proporcionar datos personales veraces y actualizados y se obliga a comunicar cualquier modificación a los mismos, con la mayor brevedad posible a través de los formatos designados para ello por el Banco. En el caso de que el Cliente no haya obtenido el consentimiento expreso de los terceros para proporcionar sus datos personales al Banco o nos les haya informado sobre las finalidades de su tratamiento, conforme a la Ley de la materia, el Cliente se convertirá en responsable directo y se obliga a indemnizar y solventar todos los gastos que se deriven para sacar en paz y a salvo al Banco en contra de cualquier reclamación y/o denuncia legal que llevarán a cabo los terceros titulares de los datos personales.

No obstante, el Banco dará a conocer el Aviso de Privacidad a estas personas al primer contacto que tenga con ellos a fin de informar las finalidades y tratamiento que se dará a sus datos personales.

Asimismo, mediante su consentimiento en la sección respectiva de la Solicitud del producto correspondiente, el Cliente autoriza expresamente al Banco a utilizar la información proporcionada en la Solicitud que forma parte del presente Contrato de Adhesión, así como en los demás documentos que se deriven de la relación que mantenga con el propio Banco para cualquier fin publicitario, comercial o relacionado con su objeto, incluyendo la comercialización de otros productos o servicios propios o de terceros y en su caso a compartir dicha información con terceros con los que tenga una relación comercial.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar que su información deje de ser utilizada para fines publicitarios, o bien, solicitar su inscripción en el registro con el que, para dichos efectos, cuenta la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros.

18. **Aclaraciones.** Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo o que se vea reflejado a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco, o desee reportar un cargo no reconocido, podrá

presentar una solicitud, aclaración, queja o reclamación a través del Centro de Servicio a Clientes del Banco por vía telefónica o al correo de la Unidad Especializada del Banco dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte para la emisión del Estado de Cuenta de que se trate o, en su caso, de haber realizado la Operación.

La solicitud respectiva deberá contener de forma detallada de cada uno de los movimientos con los cuales el Cliente esté inconforme, y confirmar la dirección de correo donde el Banco pueda enviar la respuesta, en cuyo caso el Banco acusará de recibida dicha solicitud mediante el envío de un correo electrónico, asignándole un número de folio de seguimiento.

El Cliente no estará obligado a realizar el pago de cuya aclaración solicita, ni de cualquier otra cantidad relacionada con el mismo hasta en tanto el Banco resuelva la aclaración conforme al presente procedimiento.

El Banco tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente y un dictamen escrito que responda el reporte, solicitud, queja o reclamación correspondiente, el cual incluirá una copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

En el evento de que, conforme al dictamen que emita el Banco, resulte procedente el cobro, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo en su caso los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago; asimismo, en el evento de que, conforme al dictamen que emita el Banco, resulte procedente el cobro del monto no reconocido, el Banco cargará el monto correspondiente al producto de crédito que corresponda.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente, sin embargo, el procedimiento previsto en esta Cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Cabe destacar que, si la Tarjeta

hubiera sido utilizada para realizar alguno de los movimientos objeto de una solicitud de aclaración, ésta se bloqueará de forma inmediata para evitar que se realicen operaciones sin el consentimiento del Cliente. El Banco instruirá a la brevedad la reposición y reimpresión del medio de disposición, tratándose de la Tarjeta física y, en caso de ser aplicable, se asignará una nueva Tarjeta digital.

19. **Cesión.** El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones que le derivan del presente Contrato. En la medida permitida por la normatividad aplicable, el Banco está expresamente facultado para ceder o de cualquier otra manera transmitir los derechos que le deriven del presente Contrato en cuyo caso, de ser exigible conforme a las disposiciones legales aplicables, se notificará al Cliente de la cesión realizada a través de los medios de notificación pactados en este Contrato.

20. **Consentimiento expreso para intercambio de información de transferencias de fondos nacionales e internacionales**. Al celebrar el presente Contrato el Cliente autoriza expresamente al Banco para que, realice lo siguiente:

    a. Solicite a cualquiera de las plataformas tecnológicas operadas por Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la información y documentación del Cliente para efectos de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes. Asimismo, el Cliente reconoce que la información y documentación entregada al Banco para la celebración del presente Contrato, así como para la realización de las Operaciones es fidedigna y corresponden al propio Cliente, y autoriza al Banco para que la utilice, bajo su responsabilidad y en caso de resultar aplicable, para cargar la información relativa a las transferencias que realice en las plataformas operadas por Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

    b. Proporcione a las plataformas tecnológicas referidas en el inciso anterior la información y documentación del Cliente. Asimismo, el Cliente declara que conoce la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán al Banco cuando éste las consulte y que éste mismo podrá realizar consultas periódicas de la información del Cliente todo el tiempo en que esté vigente o se mantenga una relación jurídica con este último.

    c. Recabe la Geolocalización del Dispositivo de Acceso desde el cual el Cliente realice Operaciones, particularmente transferencias de fondos, en términos de lo previsto en la regulación aplicable.

Por lo que, mediante la firma del presente Contrato de Adhesión, el Cliente ratifica automáticamente en cada momento en que este opere una transferencia de fondos nacional en moneda extranjera o transferencia de fondos internacional:

a. Tener pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán a las instituciones de crédito.

b. Otorga su consentimiento expreso para que el Banco utilice su información para realizar la carga en las plataformas operadas por Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a fin de que lleve a cabo el intercambio de información y documentación al que se encuentra obligado en términos de la regulación aplicable;

c. Reconoce que el Banco podrá realizar consultas periódicas de su información durante el tiempo que mantenga una relación jurídica con el Banco.

21. Contratación por Medios Electrónicos. La celebración de las operaciones y la prestación de los servicios a que se refiere el presente Contrato de Adhesión se realiza mediante Medios Electrónicos.

Las Partes manifiestan que la celebración del presente Contrato refleja su voluntad para sujetarse a las obligaciones que a cada una de ellas corresponde en virtud del presente Contrato, dicha voluntad se materializa en este acto con la firma del Cliente a través de los Factores de Autenticación proporcionados para tal efecto.

En virtud de lo anterior, el Cliente declara que conoce plenamente el contenido y alcance de los distintos preceptos legales mencionados en este Contrato, así como las obligaciones adquiridas, no obrando error de hecho o de derecho, violencia, dolo, mala fe, engaño, incapacidad o cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera afectar el consentimiento.

22. Leyes aplicables, jurisdicción y competencia. El presente Contrato se regirá por las disposiciones legales federales en los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de controversia, las Partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los tribunales federales competentes en la Ciudad de México; no obstante, cuando el Cliente sea quien ejerza la acción, éste podrá, a su elección, someterla ante los tribunales federales competentes en el lugar de su domicilio o en el lugar en el que se haya celebrado el presente Contrato, siempre que dichos tribunales se encuentren dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, cuando la acción sea ejercida por el Banco, éste podrá promoverla ante los tribunales federales competentes en la Ciudad de México o, en su caso, ante los tribunales federales competentes en el domicilio del Cliente, sin que la presente cláusula pueda interpretarse como una renuncia del Cliente a la competencia de los tribunales correspondientes a su domicilio.

23. **Información de contacto.** En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple, señala como datos de identificación, localización y contacto, los siguientes:

    Domicilio: Calzada Mariano Escobedo 476, Primer Piso, Oficina 103, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11590.

    Página oficial: www.bancoplata.mx

    Centro de Servicio a Clientes: 52 55 9777 7000 o 52 55 9990 0500

    Dirección en Internet y lugar a través del cual el Cliente puede consultar las cuentas que el Banco mantienen activas en redes sociales:

    Instagram: https://www.instagram.com/plata_card/

    Threads: https://www.threads.com/@plata_card

    Facebook: https://www.facebook.com/bancoplata

    X: https://x.com/BancoPlatamx

    TikTok: https://www.tiktok.com/@bancoplata

    YouTube: https://www.youtube.com/@banco_plata

    LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/bancoplatamx/

    Sin perjuicio del listado aquí incluido, el Banco publicará en su página oficial (www.bancoplata.mx), las cuentas que mantenga activas en redes sociales.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

Domicilio: Av. Insurgentes Sur 182, cuarto Piso, Colonia Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México, México.

Teléfono de servicio al cliente: +52 55 5232 8040

Correo electrónico: une@bancoplata.mx

Página de Internet: http://bancoplata.mx

Centro de atención telefónica de CONDUSEF

Teléfono: +52 55 53 400 999.

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Dirección en Internet: www.condusef.gob.mx

24. **Aceptación y firma del contrato.** El Cliente firma el presente Contrato como prueba de su entrega, lectura y conformidad. Asimismo, el Cliente manifiesta bajo protesta que la procedencia de sus recursos es lícita y acepta que el acreditamiento del origen de los recursos utilizados para el cumplimiento de las obligaciones que adquiere en relación con los productos de crédito objeto del presente Contrato queda sujetos a la revisión a satisfacción por parte del Banco de la documentación entregada por el Cliente como medio para acreditar identidad, legal existencia, facultades de representantes y domicilio.

El presente Contrato se suscribe mediante la Firma Electrónica del Cliente, generada a través de los Medios Electrónicos del Banco, la cual constituye su aceptación expresa de los términos y condiciones aquí establecidos.

Banco Plata, S.A. Institución de Banca Múltiple

Mariano Escobedo 476, Piso 1, Col. Anzures, Alc. Miguel Hidalgo CDMX, C.P. 11590

TEL: (52) 52 55 9777 7000
bancoplata.mx

Anexo de Comisiones

Del Contrato múltiple de operaciones de crédito y de prestación de servicios por medios electrónicos.

Comisión por incumplimiento o penalidad Aplicable a CRÉDITO RESPALDO		
Concepto	Periodicidad	Monto / Método de cálculo*
Penalización por pago tardío	Por Evento	$400.00 M.N.

- Las Comisiones descritas en este Anexo aplican en la República Mexicana y están expresadas en Moneda Nacional (M.N.).
- Los montos establecidos en este documento se le deberá sumar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) aplicable.
- El presente "Anexo de Comisiones" forma parte del Contrato de Adhesión registrado en el Registro del Contrato de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número: 16980-999-044435/01-02218-0926.