

# Contrato múltiple de productos bancarios y de prestación de servicios a través de 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 cuyos datos quedaron registrados en la solicitud electrónica 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:

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>2</b>
<b>SECCIÓN I: DECLARACIONES</b>	<b>3</b>
<b>SECCIÓN II: TÉRMINOS</b>	<b>5</b>
<b>SECCIÓN III: CLÁUSULAS</b>	<b>11</b>
CAPÍTULO I: Clausulado aplicable al producto de depósito para personas morales (“Cuenta Empresa PM”)	11
CAPÍTULO II: Clausulado aplicable al producto de depósito denominado Apartado (“Apartado”)	18
CAPÍTULO III: Clausulado aplicable al producto cuenta de ahorro para personas morales (“Ahorro Empresa Flexible”)	21
CAPÍTULO IV: Clausulado aplicable a las operaciones de depósito a plazo (“Ahorro Empresa Fijo”)	25
CAPÍTULO V: Clausulado aplicable a las tarjetas de débito como medio de disposición de la(s) cuenta(s) Empresa PM	28
CAPÍTULO VI: Clausulado aplicable a los servicios de banca electrónica	35
CAPÍTULO VII: Disposiciones generales	62
<b>Anexo de Transcripción de Disposiciones Legales</b>	<b>81</b>
<b>Anexo de comisiones del contrato múltiple de productos bancarios y de prestación de servicios bancarios a través de medios electrónicos – Cuenta Empresa PM</b>	<b>96</b>

## **SECCIÓN I: DECLARACIONES**

### **I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que:**

- I.1.** 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 del 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.
- I.2.** 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.
- I.3.** Hizo del conocimiento del Cliente que la celebración del presente contrato incluye la apertura de al menos una cuenta de depósito a la vista y un Paquete de Servicios básico, así como que a elección del Cliente puede contratar un Paquete de Beneficios adicionales al momento de la celebración de este Contrato o en un momento posterior. Las características del Paquete de Servicios y de los Paquetes de Beneficios adicionales se podrán consultar en los términos y condiciones de los referidos paquetes, que estarán disponibles en la página de internet del Banco. Asimismo, las Comisiones correspondientes a cada paquete están previstas en el Anexo de Comisiones para el producto de Cuenta Empresa PM de este Contrato.
- I.4.** Su página electrónica de Internet es [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx)

### **II. Declara el Cliente, que:**

- II.1.** Es una sociedad mercantil constituida y organizada de conformidad con las leyes mexicanas, debidamente inscrita ante las autoridades respectivas y se encuentra debidamente facultada 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.
- II.2.** Es el único proveedor de recursos que se utilizarán para realizar los depósitos que amparan 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.

- II.3.** 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.
- II.4.** Ha sido informado por el Banco que los depósitos realizados al amparo del presente Contrato están garantizados por el IPAB hasta por el equivalente a cuatrocientas mil (400,000) UDIS por Cliente, cualquiera que sea el número, tipo y clase de las obligaciones a su favor y a cargo del Banco, y que para todos los efectos legales a que haya lugar, él será considerado como el titular garantizado por el IPAB de los depósitos que ampara el presente Contrato.
- II.5.** Es su voluntad celebrar el presente Contrato Múltiple, el cual es considerado un Contrato de Adhesión y está registrado en el Registro del Contrato de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número: **16980-999-043848/01-01133-0526.**
- II.6.** 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.
- II.7.** Los Usuarios designados debidamente 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.

## 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 del 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:** Documento generado por el Banco que incluye las características de cada producto que ofrece el Banco al Cliente amparo de este Contrato de Adhesión y que forma parte integrante de este documento.
- 9. Cajero(s) Automático(s):** También conocido por sus siglas en inglés como ATM "Automated Teller Machine". Es un Dispositivo de acceso de autoservicio que permite al Cliente, previa Autenticación del Cliente mediante el uso de la Tarjeta y su NIP o cualquier otro medio que el Banco habilite, consultar el saldo de su Cuenta y realizar otras Operaciones con el Banco, tales como la disposición de dinero en efectivo.

- 
- 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. CLABE:** Significa el identificador único denominado "Clave Básica Estandarizada", que el Banco asignará a cada una de las Cuentas del Cliente, que aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato.
  - 12. Cliente:** La persona moral cuya denominación o razón social figura en la Solicitud del presente Contrato, firmada por su representante por cuenta y orden suya.
  - 13. 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.
  - 14. 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.
  - 15. Comisionista(s):** A los terceros con los que el Banco mantenga un contrato de comisión mercantil vigente para la celebración de Operaciones con el Cliente, a nombre y por cuenta del Banco, en los términos de este Contrato.
  - 16. CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
  - 17. 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 para tales efectos que el presente clausulado, su carátula y documentos como "Anexos" así como cualquier otro documento que modifique o adicione el presente instrumento constituyen un Contrato de Adhesión.
  - 18. Cuenta(s) o Cuenta(s) Empresa PM:** Significa la(s) Cuenta(s) bancaria(s) de depósito a la vista abiertas por el Cliente con el Banco en términos de lo dispuesto en el presente Contrato.

- 
- 19. Cuenta(s) Destino:** a las cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones que impliquen la transferencia o retiro de recursos dinerarios.
  - 20. 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 la publicación que realice anualmente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.
  - 21. Dispositivo de Acceso:** Al equipo electrónico que previa Autenticación, permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica del Banco.
  - 22. Establecimiento(s) y/o Comercio(s) Afiliado(s):** Significan los proveedores de bienes o servicios que se encuentren afiliados a la marca de la Tarjeta o cualquier otro Medio de Disposición determinado por el Banco, y que acepten los mismos como instrumento de pago o Medio de Disposición del dinero depositado en la Cuenta.
  - 23. Estado de Cuenta:** Significa el documento elaborado por el Banco que contiene los movimientos efectuados en la(s) Cuenta(s) del Cliente durante el periodo que corresponda.
  - 24. 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.
  - 25. 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.
  - 26. GAT:** Antes de Impuestos. Significa la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales tanto nominales como reales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales y reales capitalizables que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otros análogos a plazo, retirables en días preestablecidos, que celebren las instituciones de crédito con sus clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México, misma que el Cliente podrá consultar en la Carátula de este Contrato de Adhesión.
  - 27. GAT Real:** Antes de Impuestos. Es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada, misma que el Cliente podrá consultar en la Carátula de Producto que el Banco emita con respecto a los productos establecidos en este Contrato de Adhesión y a los cuales les resulte aplicable.

- 
- 28. 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.
- 29. 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 Tarjeta, Número de Cuenta, y que será indicado al Cliente por el Banco al momento de la contratación.
- 30. 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.
- 31. IPAB:** Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
- 32. Ligas o Enlaces de Pago:** Son las ligas o enlaces electrónicos de cobros personalizados que el Cliente puede generar en la Banca Móvil o Banca por Internet de Banco Plata, para enviarlas a terceros que deban realizar algún pago en favor del Cliente, denominados "Payment Links".
- 33. Medio(s) de Disposición:** A la Tarjeta asociada a la Cuenta o al Dispositivo asociado al Cliente, o a cualquier otro mecanismo o interfaz que permita al Cliente disponer de los recursos depositados a su favor, entre ellos la realización de pagos o transferencia de recursos.
- 34. 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.
- 35. 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 Empresa PM mediante la Banca por Internet, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta y Banca Móvil del mismo Banco, utilizado para la prevención de fraudes.
- 36. NIP:** Significa "Número de Identificación Personal" es una contraseña de cuatro dígitos que permite identificar al Cliente ante el Banco y se considera como una Firma Electrónica cuando se asocia a la Tarjeta del Cliente, ya sea para el uso de Cajeros Automáticos o Terminales Punto de Venta.

- 37. 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.
- 38. Operación(es):** Significa cualquiera de las transacciones físicas o electrónicas que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato; entre ellas: transferencias, retiros de efectivo, consulta de saldo, alta, baja o modificación de Usuarios
- 39. Paquete(s) de Beneficios:** Significa el conjunto de productos, servicios y Operaciones, o bien, de atributos o ventajas adicionales a los establecidos en el Paquete de Servicios establecido por defecto en la contratación de la Cuenta Empresa PM, que el Cliente puede contratar de manera opcional a cambio del pago de una Comisión determinada, que se encuentran definidos en el Anexo de Comisiones de este Contrato.
- 40. Paquete de Servicios:** Son el conjunto de productos, servicios, Operaciones y/o beneficios que el Cliente puede obtener al contratar su Cuenta Empresa PM, por el cual se cobra una única Comisión.
- 41. 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.
- 42. 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, el Cliente manifiesta su interés en contratar dichos servicios y productos mediante el llenado de sus datos generales y entrega de documentos al Banco.
- 43. SPEI:** Significa "Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios" Es un sistema diseñado y administrado por el Banco de México que permite al Cliente enviar dinero desde sus Cuenta(s) y recibir dinero en ellas de forma electrónica y en tiempo real.
- 44. Tarjeta:** Significa la tarjeta de débito digital o física con chip integrado que el Banco entrega al Cliente de conformidad con lo establecido en este Contrato para ser utilizada como Medio de Disposición del dinero depositado en la Cuenta a su nombre y como instrumento de pago asociado a la misma.
- 45. Tarjetahabiente:** Significa la persona física en favor de quien el Banco emite una Tarjeta, ya sea el Cliente o un Usuario.

- 
- 46. Terminal(es) Punto de Venta:** Son dispositivos electrónicos, teléfonos móviles o programas de cómputo que son operados por comercios físicos o electrónicos que permiten al Cliente instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una Tarjeta.
- 47. UDIS:** Significa "Unidad de Inversión". Es una unidad una cuenta llamada cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, conforme al artículo Tercero del "Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1995.
- 48. 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 de Av. Insurgentes Sur 182, Tercer Piso, Colonia Roma, Alcaldía de Cuauhtémoc, C.P. 06700 en la Ciudad de México, teléfono de servicio al cliente: +52 55 5232 8040, correo electrónico: [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx), Página de Internet: <https://bancoplata.mx>
- 49. Usuario(s):** Significa las personas facultadas por el Cliente para el uso, a su nombre y por su cuenta, de los Medios de Disposición, lo cual incluye la realización de consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de transacción a través de la Banca Electrónica del Banco o Medios de Disposición asociados a una Cuenta.

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: Clausulado aplicable al producto de depósito para personas morales (“Cuenta Empresa PM”)

- I.1. OBJETO.** Mediante el presente Contrato, las Partes acuerdan los términos y condiciones en los que el Banco prestará al Cliente el servicio de depósito bancario de dinero a la vista, en moneda nacional, mediante la apertura de una o varias cuentas de depósito a la vista denominada “Cuenta Empresa PM”.

Con la firma del presente Contrato el Cliente podrá solicitar al Banco la apertura de 1 (una) y hasta 5 (cinco) Cuentas Empresa PM, e identificadas con su respectiva numeración consecutiva que será señalada en el correspondiente estado de cuenta, las cuales se registrarán por los términos del presente Capítulo I. El Cliente podrá establecer un nombre o título a cada una de las Cuentas Empresa PM para facilitar su identificación, mediante los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet.

El Cliente podrá solicitar la contratación y apertura de las Cuentas subsecuentes al momento de la firma del presente Contrato. En caso de que el Cliente no contrate Cuentas adicionales, el Banco abrirá al Cliente sólo una Cuenta Empresa PM, sin perjuicio de que el Cliente pueda realizar la apertura de Cuentas Empresa PM adicionales en forma posterior.

- I.2. APERTURA DE LA(S) CUENTA(S) EMPRESA PM.** Para la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa PM, el Banco recabará datos y documentos del Cliente necesarios para estar en condiciones de identificarlo plenamente. El Cliente se obliga a proporcionar al Banco la información y documentación necesaria y suficiente, tanto corporativa como de sus representantes legales, de conformidad con la regulación aplicable a fin de que el Banco pueda corroborar todos los datos declarados por el Cliente y comprobar su legal existencia y facultades de sus representantes. En el evento de que el Banco no pueda corroborar o validar toda la información y documentación proporcionada por el Cliente, el Banco estará facultado para negar la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa PM solicitadas.

Asimismo en caso de que el Banco identifique de manera posterior a la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa PM que el Cliente proporcionó datos o documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien opere, o pretenda operar, en desapego al perfil declarado al Banco, éste último podrá restringir los servicios contratados por el Cliente enunciando sin limitar: no permitir la realización de depósitos a la(s) Cuenta(s) Empresa PM del Cliente, o limitar el tipo o destino de estos e incluso dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin ninguna responsabilidad de su parte.

El Cliente autoriza expresamente, y las Partes acuerdan, que el Banco estará facultado para realizar en cualquier momento las validaciones sobre la información y documentación proporcionada por el Cliente, durante la vigencia del presente Contrato y a requerir información adicional de conformidad con las disposiciones legales aplicables, o bien a las políticas del Banco.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente un documento en el cual se precisan las condiciones y características particulares de cada una de la(s) Cuenta(s) Empresa PM que contrata el Cliente, la cual formará parte integrante de este Contrato de Adhesión (en lo sucesivo la "Carátula").

El Banco como depositario y el Cliente como depositante acuerdan que los recursos que se abonen en cada Cuenta Empresa PM del Cliente serán identificados mediante un número de Cuenta y CLABE que podrán consultarse en cualquier momento por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil del Banco y, en su caso, de Banca por Internet.

- I.3. FECHA DE CORTE.** La fecha de corte de la(s) Cuenta(s) Empresa PM será mensual y será comunicada al Cliente al momento de la apertura de cada una de dicha(s) Cuenta(s). La fecha de corte también se comunicará en el estado de cuenta correspondiente el cual se emitirá con la misma periodicidad (mensual).
- I.4. RENDIMIENTOS.** Los recursos depositados en la(s) Cuenta(s) Empresa PM no generan rendimientos.
- I.5. COMISIONES.** El Cliente se obliga a pagar al Banco las Comisiones que se informan en el Anexo de Comisiones que se comparte con el Cliente en conjunto con 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 del presente Contrato de Adhesión, se darán a conocer al Cliente mediante un aviso previo en los términos estipulados en este Contrato.

Asimismo, se informa al Cliente que las Operaciones realizadas a través de los Comisionistas podrán generar una Comisión por Operación, por lo que el Cliente deberá consultar la Comisión aplicable antes de realizar cualquier Operación. De la misma manera, en caso de Operaciones realizadas en Cajeros Automáticos no operados por el Banco, podrán existir cobro de comisiones por el operador del Cajero Automático que corresponda, lo cual es ajeno al Banco y el Cliente deberá aceptar su pago para la realización de la Operación de que se trate.

**I.6. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO.** La(s) Cuenta(s) Empresa PM no tiene(n) un saldo promedio mínimo obligatorio; esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar la(s) Cuenta(s) Empresa PM que contrate con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo de recursos depositados en la(s) misma(s). Sin embargo, el Banco podrá exceptuar del cobro de Comisiones por la administración de la Cuenta cuando el Cliente tenga un saldo promedio mínimo mayor al indicado en el Anexo de Comisiones de este Contrato.

**I.7. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA EMPRESA PM.** El Cliente podrá depositar recursos a su(s) Cuenta(s) Empresa PM mediante transferencias electrónicas de fondos de cuentas abiertas en el Banco, cuyo titular sea el Cliente o cualquier otro tercero; depósitos en efectivo a través de Comisionistas autorizados o de los Cajeros Automáticos operados por el Banco, los cuales se abonarán por el Banco en moneda nacional. Asimismo, el Cliente podrá recibir recursos mediante transferencias electrónicas de fondos provenientes de los clientes de otras instituciones financieras mediante el SPEI o bien, recibir los recursos que sean objeto de los pagos con tarjeta que realicen terceras personas en favor del Cliente conforme a los mecanismos que habilite el Banco para que el Cliente acepte pagos con tarjetas.

El Cliente podrá disponer parcial o totalmente de los recursos depositados en la Cuenta Empresa PM mediante el uso de:

- i.** Los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet para la instrucción de la realización de cualquiera de las siguientes Operaciones:
  - 1.** Traspaso a la(s) Cuenta(s) Empresa PM del Cliente, al Apartado, a la cuenta Ahorro Empresa Flexible o para depósito a Ahorro Empresa Fijo.
  - 2.** Transferencia electrónica de fondos en favor de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
  - 3.** En caso de que el Cliente tenga habilitado el servicio de Banca por Internet, Dispersión de Fondos en favor de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
- ii.** La(s) Tarjeta(s) que el Banco emita a nombre del Cliente o de terceras personas autorizadas por el Cliente como Tarjetahabientes, para el pago de bienes y servicios, o retiros de efectivo en Cajeros Automáticos.
- iii.** Cajeros Automáticos, operados por el Banco o por terceros, mediante el uso de Tarjeta o sin ella, utilizando los mecanismos de Autenticación definidos por el Banco.
- iv.** Domiciliaciones.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por el Cliente o sus Usuarios, según corresponda, a través del uso de los Factores de Autenticación definidos para cada medio de acceso, en cuyo caso se entenderán autorizados por el propio Cliente.

Las operaciones realizadas a través de los Comisionistas o de los Cajeros Automáticos operados por otras instituciones, podrán generar una Comisión adicional por el servicio, por lo que el Cliente deberá consultar con estos la Comisión aplicable antes de realizar cualquier Operación.

Para el envío y recepción de transferencias de fondos, cada Cuenta Empresa PM tendrá asignada una cuenta CLABE. La CLABE podrá consultarse por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil, Banca por Internet y a través del Estado de Cuenta; en caso de que se modifique la CLABE de su(s) Cuenta(s), el Banco dará al Cliente un aviso por cualquiera de los medios referidos en este párrafo

**I.8. APERTURA DE CUENTAS SUBSECUENTES.** El Cliente podrá solicitar la apertura de Cuentas Empresa PM subsecuentes a la(s) Cuenta(s) Empresa PM previamente abierta(s), a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet del Banco mediante el uso de sus Factores de Autenticación, en cuyo caso cada una de la(s) Cuenta(s) Empresa PM se sujetará a los establecido en el presente Contrato de Adhesión. El Banco abrirá a nombre del Cliente hasta 5 (cinco) Cuentas Empresa PM al amparo del presente Contrato.

Cada Cuenta Empresa PM podrá denominarse con el título que el propio Cliente defina, el cual podrá modificarse en cualquier momento a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet del Banco.

El Cliente, en su caso, deberá cubrir la Comisión aplicable indicada en el Anexo de Comisiones por la administración de cada Cuenta adicional que solicite, la cual podrá variar en caso de que tenga contratados Paquete de Beneficios adicionales.

**I.9. FACULTAMIENTO DE USUARIOS.** El Cliente, a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet podrá facultar a terceros autorizados como "Usuarios", a fin de que estos puedan realizar Operaciones mediante la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o el Apartado, según corresponda, y disponer, en su caso, de los recursos depositados en ella, conforme a lo siguiente:

- i. Titular.-** El único Usuario con carácter de Titular será el representante legal del Cliente, que goce de las más amplias facultades de administración respecto de la(s) Cuenta(s) y el Apartado, así como de los recursos depositados en ellos.
  - a)** Modificar los datos de información del Cliente y determinar el Monto Transaccional.

- b)** Contratar Planes de Beneficios adicionales y abrir Cuenta(s) Empresa PM subsecuente(s), así como los productos “Ahorro Empresa Flexible” y “Ahorro Empresa Fijo”.
  - c)** Delegar parcialmente la administración de la(s) Cuentas, sin que ello implique sustitución del mismo, en otros Usuarios que serán denominados como Administradores, Contadores y Tarjetahabientes, así como delegar a los Administradores la designación de Tarjetahabientes.
  - d)** Revocar, limitar o modificar las designaciones de los Usuarios y sus permisos de actuación.
  - e)** Consultar la totalidad de los Usuarios autorizados y los límites de disposición de las Tarjetas.
  - f)** Establecer y modificar los límites de las Operaciones que dichos Usuarios podrán realizar con cargo a la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o el Apartado, al igual que el alcance de la información que podrán consultar al respecto.
  - g)** Establecer límites de monto a las transferencias a una sola Cuenta Destino.
  - h)** Solicitar se les expidan Tarjetas y emitan Factores de Autenticación a los Administradores, Contadores y Tarjetahabientes y cancelarlos, modificarlos o inhabilitarlos, según corresponda.
  - i)** Generar ligas o enlaces de cobro “Payment links”.
  - j)** Consultar los saldos, movimientos y Estados de Cuenta de todas las Cuenta(s) Empresa PM abiertas a su nombre y el Apartado, así como las operaciones realizadas por cada Usuario.
  - k)** Formular aclaraciones y/o reclamaciones con respecto a todas aquellas Operaciones realizadas en la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o el Apartado.
  - l)** Será el único facultado para solicitar la terminación del presente Contrato, el cierre de la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o Apartado.
- ii. Administrador.-** El Administrador gozará de las facultades de administración respecto de la(s) Cuenta(s) que habilite el Titular, el Apartado y los recursos depositados en ellos, que el Titular le atribuya conforme a las opciones disponibles para ello, conforme a lo siguiente.
- a)** Modificar los datos de información del Cliente.
  - b)** Contratar Planes de Beneficios adicionales y abrir Cuenta(s) Empresa PM subsecuente(s).
  - c)** Designar Tarjetahabientes. Los Administradores no podrán facultar a otros Administradores ni Contadores, ni revocar los nombramientos de los designados por el Titular.

- d) Revocar o modificar las designaciones de los Tarjetahabientes que haya designado.
- e) Consultar la totalidad de los Usuarios autorizados.
- f) Establecer y modificar el alcance de la información que podrán consultar los Contadores respecto de las Cuenta(s).
- g) Solicitar se les expidan Tarjetas y emitan Factores de Autenticación a los Administradores, Contadores y Tarjetahabientes y cancelarlos, modificarlos o inhabilitarlos, según corresponda.
- h) Generar ligas o enlaces de cobro "Payment links".
- i) Consultar los saldos, movimientos y Estados de Cuenta de las Cuenta(s) Empresa PM a las que el Titular les de acceso y del Apartado, así como las Operaciones realizadas por otros Usuarios con cargo a dicha(s) Cuenta(s).
- j) Formular aclaraciones y/o reclamaciones con respecto a todas aquellas Operaciones realizadas por el propio Administrador, así como por los Contadores y/o Tarjetahabientes en la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o Apartado.

**III. Contador.-** El Contador gozará de las facultades siguientes:

- a) Consultar la totalidad de los Usuarios autorizados.
- b) Realizar la Operaciones que el Titular le habilite realizar mediante la Banca Móvil o Banca por Internet, sujeto a los límites que establezcan.
- c) Generar ligas o enlaces de cobro "Payment links".
- d) Consultar los saldos y movimientos de las Cuenta(s) Empresa PM a las que el Titular les de acceso y del Apartado, así como las Operaciones realizadas por otros Usuarios con cargo a dicha(s) Cuenta(s).
- e) Consultar los límites de disposición de las Tarjetas.

**IV. Tarjetahabiente.-** Los Tarjetahabientes serán terceros autorizados por el Titular o un Administrador autorizado para designar Tarjetahabientes, facultados para disponer los recursos depositados en la(s) Cuenta(s) Empresa PM mediante el uso de las Tarjetas que estén asociadas a dicha(s) Cuenta(s), con los límites que determine el propio Titular. Los Tarjetahabientes solamente podrán acceder a la información de sus propias Tarjetas y de las Operaciones que realicen con la Tarjeta. Asimismo, tendrán todos los derechos y obligaciones que este Contrato establece para los Tarjetahabientes.

Los Usuarios nombrados por el Cliente conforme a la presente cláusula gozarán de las facultades de administración generales en cuanto a su materia pero especiales en cuanto a su objeto, requeridas para la ejecución de sus

nombramientos y realización de Operaciones conforme a los mismos, incluso las que requiriesen de cláusulas especiales o expresas; sin perjuicio de ello, el Cliente podrá formalizar cualesquiera de estas designaciones a través de un mandato documentado mediante instrumento otorgado ante fedatario público, entendido que no cabrán nombramientos mancomunados y los que sean realizados deberán sujetarse a los términos disponibles en el momento para su implementación.

El Banco quedará libre de responsabilidad ante el Cliente en la medida que haya actuado conforme a las instrucciones que los Usuarios le hayan indicado dentro de sus respectivos niveles de permisos, sin perjuicio del derecho del Cliente y/o de los propios Usuarios para formular aclaraciones y/o reclamaciones conforme a la cláusula inmediata siguiente.

El Cliente, en su caso, deberá cubrir las Comisiones aplicables indicadas en el Anexo de Comisiones por los Usuarios que autorice, las cuales podrán variar en caso de que tenga contratados Paquete de Beneficios adicionales.

## **CAPÍTULO II: Clausulado aplicable al producto de depósito denominado Apartado (“Apartado”)**

**II.1. OBJETO.** Un Apartado es una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista denominada en moneda nacional, sin causación de intereses, accesoria y asociada con la Cuenta Empresa PM, que podrá ser abierta a solicitud del Cliente mediante los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet. Con independencia del número de Cuentas Empresa PM que el Cliente mantenga abiertas, el Cliente podrá abrir solamente un Apartado, sujeto a la condición de que exista una Cuenta Empresa PM abierta. El Apartado podrá cancelarse en cualquier momento que el Cliente lo desee, sin necesidad de cerrar la Cuenta Empresa PM; sin embargo, el cierre de la totalidad de las Cuentas Empresa PM necesariamente resultará en el cierre del Apartado.

El Apartado tiene como propósito facilitar al Cliente la organización y reserva de recursos para metas de ahorro específicas, pagos específicos que deban efectuarse, entre otras finalidades, definidas y denominadas por el propio Cliente.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente un documento en el cual se precisan las condiciones y características particulares del Apartado que contrata el Cliente, la cual formará parte integrante de este Contrato de Adhesión (en lo sucesivo la “Carátula del Apartado”).

**II.2. FECHA DE CORTE.** La fecha de corte del Apartado será mensual y será comunicada al Cliente al momento de su apertura. La fecha de corte también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente el cual se emite con la misma periodicidad (mensual).

**II.3. RENDIMIENTOS.** Los recursos depositados en el Apartado no generan rendimientos.

**II.4. COMISIONES.** El Banco no cobrará al Cliente Comisiones por el Apartado que tenga abierto; sin embargo, las Operaciones realizadas a través de los Comisionistas autorizados del Banco o los Cajeros Automáticos operados por otras instituciones podrán generar una Comisión por Operación, por lo que el Cliente deberá consultar la Comisión aplicable antes de realizarla.

**II.5. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO.** El Apartado no tiene un saldo promedio mínimo; esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar su Apartado con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo de recursos depositados, lo cual no le generará tampoco ninguna Comisión.

**II.6. ABONOS Y CARGOS AL PRODUCTO APARTADO.** El Apartado tendrá asignada una cuenta CLABE que será independiente de la cuenta CLABE asignada a la(s) Cuenta(s) Empresa PM. La CLABE podrá consultarse por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil, Banca por Internet y a través del Estado de Cuenta; en

caso de que se modifique la CLABE del Apartado, el Banco dará al Cliente un aviso por cualquiera de los medios referidos en este párrafo. No podrán asociarse Tarjetas al Apartado, por lo que no podrán disponerse los recursos acumulados en el Apartado mediante el uso de Tarjetas.

El abono de recursos al Apartado podrá realizarse mediante cualquiera de las siguientes Operaciones:

- i. Traspaso de dinero desde las (s) Cuenta(s) Empresa PM o de Ahorro Empresa Flexible del Cliente.
- ii. Transferencia electrónica de fondos provenientes de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
- iii. Depósitos en efectivo a través de Comisionistas autorizados o Cajeros Automáticos operados por el Banco.

Asimismo, el Cliente podrá disponer parcial o totalmente de los recursos depositados en el Apartado mediante el uso de:

- i. Los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet para la instrucción de la realización de cualquiera de las siguientes Operaciones:
  - a) Traspaso a la(s) Cuenta(s) Empresa PM del Cliente, Ahorro Empresa Flexible, Ahorro Empresa Fijo.
  - b) Transferencia electrónica de fondos en favor de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
  - c) Dispersión de Fondos en favor de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
- ii. Cajeros Automáticos, operados por el Banco, sin el uso de Tarjeta, utilizando los mecanismos de Autenticación definidos por el Banco.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por parte del Cliente, o de sus Usuarios autorizados, a través del uso de los Factores de Autenticación aplicables a cada medio de acceso.

**II.7. FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO APARTADO.** El Apartado contará con un título asignado por el propio Cliente y un objetivo opcional que permitirá identificar el monto, plazo y finalidad para el uso dicho Apartado.

El Cliente podrá programar el abono automático de recursos hacia el Apartado, los cuales podrán relacionarse con los depósitos que el Cliente reciba en la Cuenta Empresa PM. En dicho caso, el Cliente podrá establecer reglas de abono programado para que cada vez que se registre un depósito en la Cuenta Empresa PM, un porcentaje de dicho depósito se traspase de forma automática al Apartado vinculado a dicha Cuenta.

Al momento de establecer las reglas de abono programado, el Banco solicitará al Cliente definir un porcentaje que se reservará para su traspaso al Apartado, lo que facilitará el cumplimiento del objetivo definido por el Cliente; sin perjuicio de lo cual, el Cliente podrá no definir ninguna regla de abono programado o podrá modificar las reglas que haya definido inicialmente e incluso, podrá realizar abonos adicionales no programados en cualquier momento. El importe y frecuencia de los abonos que se hacen al Apartado serán definidos por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, mediante el uso de los Factores de Autenticación; por tanto, el llegar o no llegar al objetivo definido para el Apartado por el Cliente es responsabilidad exclusiva del propio Cliente.

Los recursos depositados en el Apartado se abonarán con cargo a la Cuenta Empresa PM, de conformidad con las reglas que haya definido el propio Cliente, siempre y cuando la Cuenta Empresa PM cuente con los fondos disponibles y suficientes para cumplir con las reglas previamente establecidas. El Banco podrá hacer al Cliente sugerencias al momento en que se definan las reglas de abono programado, tomando en consideración el monto y plazo establecidos por el Cliente, y podrá hacerle llegar mensajes electrónicos para recordarle sus objetivos.

Los fondos depositados en los Apartados mantendrán la misma disponibilidad que los de la Cuenta Empresa PM con excepción del uso de la Tarjeta; por lo tanto el Cliente podrá disponer de dichos recursos en cualquier momento, salvo que el Cliente establezca restricciones voluntarias para el retiro de recursos conocidas como "reglas de bloqueo blando", lo cual implica la solicitud de autorizaciones adicionales de ciertos Usuarios, lo cual permitirá al Cliente limitar la disposición de los recursos depositados en el Apartado sin restringir totalmente su Operación.

**II.8. CANCELACIÓN DEL PRODUCTO APARTADO.** El Cliente podrá solicitar la cancelación del Apartado que tenga contratado con el Banco en cualquier momento, en el entendido de que los fondos depositados en dicho Apartado se transferirán automáticamente a la Cuenta Empresa PM a la cual está vinculado en el momento de la cancelación del Apartado.

Toda vez que el Apartado es un servicio adicional vinculado a la Cuenta Empresa PM, es decir, que no puede subsistir sin ésta, en el momento en que se cancele la Cuenta Empresa PM o se dé por terminado el presente Contrato, también se dará por terminado el Apartado.

### **CAPÍTULO III: Clausulado aplicable al producto cuenta de ahorro para personas morales (“Ahorro Empresa Flexible”)**

**III.1. OBJETO.** Al momento de la firma del presente Contrato o posteriormente mediante los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, el Cliente podrá solicitar al Banco la contratación de una cuenta de ahorro en moneda nacional, en adelante (el “Ahorro Empresa Flexible”). La contratación del Ahorro Empresa Flexible es opcional para el Cliente; sin embargo, en caso de solicitarlo, el Ahorro Empresa Flexible estará ligado a una Cuenta Empresa PM a través de la cual se realizará el abono de recursos.

Para la contratación del Ahorro Empresa Flexible el Cliente otorga su consentimiento expreso a los términos y condiciones establecidos en el presente Capítulo III.

**III.2. APERTURA DE LA CUENTA DE AHORRO EMPRESA FLEXIBLE.** Para la apertura del Ahorro Empresa Flexible, el Banco recabará los datos y documentos necesarios para estar en condiciones de identificar plenamente al Cliente. La contratación sólo podrá realizarse a través de los servicios de Banca Electrónica, obligándose el Cliente a proporcionar al Banco la información y documentación necesaria y suficiente de conformidad con la regulación aplicable a fin de que el Banco pueda corroborar todos los datos declarados por el Cliente. En el evento de que el Banco no pueda corroborar o validar toda la información y documentación proporcionada por el Cliente, el Banco estará facultado para negar la apertura de la cuenta de Ahorro Empresa Flexible; asimismo en caso de que el Banco identifique de manera posterior a la apertura de la cuenta correspondiente al Ahorro Empresa Flexible que el Cliente le proporcionó datos o documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien opere o pretenda operar en desapego al perfil transaccional declarado al Banco, éste podrá restringir los servicios contratados por el Cliente enunciando sin limitarse a: no permitir la realización de depósitos a ni retiros de la cuenta correspondiente al Ahorro Empresa Flexible del Cliente, o limitar el tipo o destino de estos e incluso dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin ninguna responsabilidad de su parte.

El Cliente autoriza expresamente, y las Partes acuerdan que, el Banco estará facultado para realizar en cualquier momento las validaciones sobre la información y documentación proporcionada por el Cliente durante la vigencia del presente Contrato, y a requerir información adicional de conformidad con las disposiciones legales aplicables, o bien a las políticas del Banco.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente un documento en el cual se precisan las condiciones y características particulares del Ahorro Empresa Flexible que contrata el Cliente, la cual formará parte integrante de este Contrato de Adhesión (en lo sucesivo la

“Carátula Ahorro Empresa Flexible”). En la Carátula Ahorro Empresa Flexible se registran el GAT nominal y GAT Real aplicables a la cuenta del Ahorro Empresa Flexible; esta información se hace del conocimiento del Cliente de forma previa a la contratación del Ahorro Empresa Flexible y se actualiza conforme a las disposiciones legales vigentes.

**III.3. FECHA DE CORTE.** La fecha de corte de la cuenta del Ahorro Empresa Flexible será mensual, y le será comunicada al Cliente al momento de la apertura de dicha cuenta. La fecha de corte también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente, el cual se emite con la misma periodicidad (mensual).

**III.4. RENDIMIENTOS.** Las cantidades depositadas en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible generarán rendimientos al Cliente de conformidad con lo siguiente

- i.** Los depósitos de dinero que efectúe el Cliente a la cuenta del Ahorro Empresa Flexible generarán rendimientos brutos, mediante el pago de intereses que se generarán con una periodicidad diaria tomando como base el saldo de la cuenta de Ahorro Empresa Flexible al cierre de cada día. El cálculo de los intereses que pague el Banco se realizará conforme a la tasa de interés fija anual señalada en la Carátula. Los intereses estarán sujetos a retención de Impuesto Sobre la Renta, en el entendido que el tratamiento fiscal de los rendimientos que se generen estará sujeto a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia.
- ii.** Los rendimientos se calcularán sobre el importe del saldo diario que el Cliente mantenga depositado en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible, dividiendo la tasa de interés anual señalada en la Carátula entre trescientos sesenta (360), y multiplicando el resultado obtenido por el importe del saldo de la cuenta del Ahorro Empresa Flexible al cierre de ese día. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas.
- iii.** La tasa de interés anual se dará a conocer al Cliente al momento de la firma del Contrato y se especificará en la Carátula que forma parte integrante del mismo. Asimismo, se informa al Cliente que la tasa de interés anual se actualiza conforme a las disposiciones legales vigentes, por lo que el Banco se reserva el derecho de revisar y ajustar diariamente la tasa de interés a que se refiere el presente Capítulo.
- iv.** Los intereses se abonarán por el Banco directamente a la propia cuenta del Ahorro Empresa Flexible de manera mensual.
- v.** La Ganancia Anual Total Neta (GAT) aplicable al producto Ahorro Empresa Flexible se establece en su respectiva Carátula Ahorro Empresa Flexible y se determinará en apego a las disposiciones del Banco de México.

**III.5. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO.** El Cliente no estará obligado a mantener en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible un saldo promedio mínimo mensual, por lo que no se causará ninguna Comisión por este concepto.

**III.6. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA DEL AHORRO EMPRESA FLEXIBLE.** El abono de recursos en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible podrá realizarse mediante cualquiera de las siguientes Operaciones:

- i. Traspaso de dinero desde las (s) Cuenta(s) Empresa PM y Apartado del Cliente.
- ii. Transferencia electrónica de fondos provenientes de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
- iii. Depósitos en efectivo a través de Comisionistas autorizados o Cajeros Automáticos operados por el Banco.

Asimismo, el Cliente podrá disponer parcial o totalmente de los recursos depositados en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible mediante el uso de:

- i. Los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet para la instrucción de la realización de cualquiera de las siguientes Operaciones:
  - a) Traspaso a la(s) Cuenta(s) Empresa PM del Cliente, Apartado y Ahorro Empresa Fijo del Cliente.
  - b) Transferencia electrónica de fondos en favor de terceros que sean clientes del Banco o de otras instituciones.
- ii. Cajeros Automáticos, operados por el Banco, sin el uso de Tarjeta, utilizando los mecanismos de Autenticación definidos por el Banco.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por parte del Cliente, o de sus Usuarios autorizados, a través del uso de los Factores de Autenticación aplicables a cada medio de acceso. No podrán disponerse de los recursos depositados en la cuenta del Ahorro Empresa Flexible a través de Tarjetas.

Para el envío y recepción de transferencias de fondos, la cuenta del Ahorro Empresa Flexible tendrá asignada una CLABE que será independiente de cualquier otra CLABE asignada a la(s) Cuenta(s) del Cliente. La CLABE podrá consultarse por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil, Banca por Internet y a través del Estado de Cuenta; en caso de que se modifique la CLABE de la cuenta Ahorro Empresa Flexible, el Banco dará al Cliente un aviso por cualquiera de los medios referidos en este párrafo.

**III.7. CANCELACIÓN DEL PRODUCTO CUENTA DE AHORRO EMPRESA FLEXIBLE.** El Cliente podrá solicitar la cancelación de la cuenta del Ahorro Empresa Flexible que tenga contratada con el Banco en cualquier momento mediante los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, en el entendido de que en el momento de la

cancelación, los fondos que tenga depositados en ella se transferirán automáticamente la Cuenta Empresa PM a la cual está vinculada, previo pago de los intereses que correspondan y las retenciones de impuestos que resulten aplicables.

Toda vez que la Cuenta del Ahorro Empresa Flexible es un producto adicional asociado a la Cuenta Empresa PM, no puede subsistir sin ésta; por lo cual, en el momento en que se cancele la Cuenta Empresa PM o se dé por terminado el presente Contrato, también se dará por terminada la Cuenta de Ahorro Empresa Flexible y los demás los productos o servicios adicionales.

**III.8. COMISIONES.** El Banco no cobrará al Cliente Comisiones por la operación del Ahorro Empresa Flexible. Sin embargo, las Operaciones realizadas a través de los Comisionistas podrán generar una Comisión por Operación, por lo que el Cliente deberá consultar la Comisión aplicable antes de realizarla.

## **CAPÍTULO IV: Clausulado aplicable a las operaciones de depósito a plazo (“Ahorro Empresa Fijo”)**

**IV.1. OBJETO.** Con la firma del presente Contrato o con posterioridad a través de la Banca Móvil o Banca por Internet, el Cliente podrá solicitar al Banco la constitución de depósitos a plazo, por una cantidad mínima de \$10,000.00 M.N. (diez mil pesos 00/100 Moneda Nacional), a una tasa de interés fija (“Ahorro Empresa Fijo”). Una vez escogido el plazo por el Cliente, el Banco generará una constancia de depósito, cuyos efectos quedarán sujetos a la efectiva entrega de los recursos conforme al párrafo siguiente.

Una vez solicitada la constitución de Ahorro Empresa Fijo, el Cliente contará con un plazo de hasta 7 (siete) días naturales para hacer la entrega de recursos por al menos la cantidad mínima, en una o varias exhibiciones, perfeccionándose con ello la Operación. No podrán realizarse entrega de recursos adicionales con posterioridad al vencimiento de dicho plazo para la Operación de que se trate. Si terminado el plazo referido el Cliente no ha aportado los recursos suficientes para alcanzar la cantidad mínima, se tendrá por no efectuada la constitución de Ahorro Empresa Fijo, volviendo las cosas al estado que se tenían previo a la solicitud de la constitución de Ahorro Empresa Fijo, como si esa no hubiere existido, teniendo el Banco que transferir los recursos que, en su caso, el Cliente haya entregado a la Cuenta Empresa PM. Concluido el plazo de 7 (siete) días, si las aportaciones son iguales o superiores a la cantidad mínima, se perfeccionará la Operación de Ahorro Empresa Fijo por el monto total de los recursos que el Cliente haya entregado durante dicho plazo, el cual se hará constar y estará disponible para consulta del Cliente en la Banca Móvil o Banca por Internet en todo momento.

La entrega de recursos para la constitución de Ahorro Empresa Fijo podrán realizarse con cargo a la(s) Cuenta(s) Empresa PM, al Apartado o a la cuenta Ahorro Empresa Flexible, previa instrucción del Cliente a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet.

También podrán realizarse abonos de recursos para el Ahorro Empresa Fijo a través de transferencias electrónicas de fondos provenientes de cuentas abiertas en otras instituciones o de terceros que sean clientes del Banco, mediante el uso de la CLABE que se asigne al Cliente para este producto, o bien, mediante depósitos en efectivo a través de Comisionistas autorizados o Cajeros Automáticos operados por el Banco.

Los intereses ofrecidos por el Banco se comenzarán a generar a partir de que el Cliente haya depositado los primeros \$10,000.00 M.N. (diez mil pesos 00/100 Moneda Nacional) aun cuando no se haya terminado el plazo de los 7 (siete) días naturales para hacer entrega de recursos conforme a esta cláusula, y exclusivamente por los días restantes del plazo del depósito pactado

**IV.2. PLAZO.** Para constituir los depósitos a plazo, el Cliente podrá escoger el plazo a que se sujetará cada Operación, no debiendo ser menor a 28 días naturales ni mayor a 360 días naturales, en el entendido de que el plazo es forzoso para ambas Partes una vez que se haya perfeccionado la Operación conforme a la cláusula anterior. Por tal motivo, el Cliente no podrá cancelar en forma anticipada la Operación de depósito a plazo.

El Cliente no podrá retirar o disponer las sumas depositadas durante el plazo del depósito pactado. Una vez que haya transcurrido el plazo convenido para cada Operación de Ahorro Empresa Fijo, el Banco entregará al Cliente los recursos depositados y los intereses generados mediante el traspaso de recursos a las Cuenta(s) Empresas PM del Cliente, previa retención de los impuestos que resulten aplicables.

**IV.3. RENDIMIENTOS.** Los depósitos a plazo generarán rendimientos brutos mediante el pago de intereses, los cuales se pagarán por el Banco al término del plazo pactado para cada Operación conforme a la tasa de interés acordada por las Partes. Los intereses sólo se devengarán respecto de cada una de las Operaciones, y estarán sujetos a retención del Impuesto Sobre la Renta, en el entendido que el tratamiento fiscal de los rendimientos que se generen estará sujeto a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia.

La tasa de interés aplicable a cada Operación de depósito a plazo permanecerá sin variación alguna durante el plazo del depósito.

Los rendimientos se causarán de forma diaria a partir del día en que se entreguen los recursos correspondientes a la cantidad mínima para constituir el depósito a plazo, sin perjuicio de que posteriormente se entreguen recursos adicionales antes de su perfeccionamiento, y hasta el día anterior al de la fecha del vencimiento de su plazo. Los intereses se calcularán con base en los periodos convenidos por las Partes dividiendo la tasa de interés anual aplicable establecida en la constancia de depósito a plazo entre 360 (trescientos sesenta), y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante cada periodo. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas. Los intereses serán pagaderos únicamente por periodos vencidos, es decir, al término del plazo de la Operación.

Al vencimiento del plazo, el Banco abonará el monto del depósito a la(s) Cuenta(s) Empresa PM, según lo instruya el Cliente, junto con los intereses que se hayan generado a la fecha del vencimiento respectivo, previa retención de los impuestos que resulten aplicables.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente un documento en el cual se precisan las condiciones y características particulares del producto Ahorro Empresa Fijo que contrata el

Cliente, la cual formará parte integrante de este Contrato de Adhesión (en lo sucesivo la "Carátula Ahorro Empresa Fijo"). En dicha Carátula Ahorro Empresa Fijo se registran el GAT Nominal y GAT Real aplicables al depósito Ahorro Empresa Fijo.

El Cliente podrá consultar en la página de internet del Banco el folleto informativo del producto Ahorro Empresa Fijo, de manera previa y con posterioridad a la realización de cualquier Operación de Ahorro Empresa Fijo, el cual contiene el GAT Nominal y GAT Real aplicables. El Banco mantendrá la información relativa al GAT Nominal y GAT Real de cada una de las Operaciones de Ahorro Empresa Fijo que celebre el Cliente disponible para su consulta en todo momento a través de la Banca Móvil o la Banca por Internet del Banco.

**IV.4. CONSTANCIA DE DEPÓSITO A PLAZO.** Los depósitos a plazo se documentarán mediante constancias de depósito a plazo que se expedirán desde el momento en que el Cliente solicite la constitución de una Operación Ahorro Empresa Fijo, las cuales se encontrarán sujetas a la condición resolutoria de que el Cliente entregue la cantidad mínima requerida para la constitución de dicho depósito a plazo. En caso contrario, se tendrá por no expedida la constancia de depósito a plazo, volviendo las cosas al estado que se tenían previo a su expedición, como si esta no hubiere existido.

Las constancias de depósito a plazo emitidas por el Banco serán nominativas y contendrán al menos el plazo, la tasa de interés, las fechas de inicio y vencimiento del depósito a plazo y no podrán ser pagadas anticipadamente.

**IV.5. COMISIONES.** El Banco no cobrará al Cliente Comisiones por la operación del Ahorro Empresa Fijo; sin embargo, las Operaciones realizadas a través de los Comisionistas podrán generar una Comisión por Operación, por lo que el Cliente deberá consultar la Comisión aplicable antes de realizarla.

## **CAPÍTULO V: Clausulado aplicable a las tarjetas de débito como medio de disposición de la(s) cuenta(s) Empresa PM**

**V.1. EXPEDICIÓN, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE LAS TARJETAS.** Con la firma de este Contrato y a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, el Cliente podrá solicitar al Banco la emisión de una Tarjeta a su nombre, o la emisión de diversas Tarjetas para su entrega, activación y uso por parte de las personas autorizadas por el Cliente en adelante (“Tarjetahabientes”) quienes serán designadas por el Cliente conforme a lo previsto en este Contrato.

Los Tarjetahabientes podrán disponer de los recursos depositados en la Cuenta Empresa PM a la cual esté vinculada la Tarjeta hasta por el monto máximo definido por el Cliente.

El Cliente podrá solicitar la expedición de Tarjetas físicas o Tarjetas digitales, en cuyo caso, la expedición y el uso de cada Tarjeta estará sujeto a lo siguiente:

- i.** El Banco expedirá la Tarjeta a nombre del Cliente, o de los terceros autorizados por el Cliente, previa solicitud presentada por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet.
- ii.** En la Tarjeta física el Cliente podrá consultar: (a) los dígitos de identificación únicos de la Tarjeta; (b) la fecha de vencimiento; (c) la marca comercial bajo la cual se emitió la Tarjeta; y (d) el código de seguridad asignado a la Tarjeta para la realización de operaciones no presenciales. Esta información también podrá ser consultada por el Cliente a través de la Banca Móvil y Banca por Internet del Banco.
- iii.** El Banco entregará la Tarjeta desactivada para que sea activada por el propio Tarjetahabiente, a través del servicio de Banca Móvil, previa Autenticación del Tarjetahabiente.
- iv.** La Tarjeta física será entregada por el Banco al Cliente precisamente en el domicilio señalado por el Cliente para tal efecto; posteriormente se le proporcionará al Cliente un NIP temporal que estará compuesto de 4 (cuatro) dígitos numéricos definidos aleatoriamente por el Banco. El Cliente se obliga a realizar cambio de este NIP temporal inmediatamente después de haber recibido la Tarjeta; este cambio se deberá realizar a través de un Cajero Automático, ingresando el NIP temporal proporcionado por el Banco al momento de la entrega de la Tarjeta. El NIP definitivo que defina el propio Cliente deberá ser diferente del NIP temporal generado por el Banco; en caso contrario se informará al Cliente un rechazo en la Operación de cambio de NIP, solicitándole defina un NIP propio.
- v.** La Tarjeta podrá ser utilizada tanto en territorio nacional como en el extranjero.

El Cliente definirá a que Cuenta Empresa PM se vincula cada Tarjeta que se emita y el monto máximo de disposición mensual permitido con cargo a la Cuenta Empresa PM seleccionada.

El Cliente deberá respetar los límites máximos aplicables a cada Medio de Disposición que establezcan el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Adicionalmente, como medida de seguridad, el Banco podrá fijar límites diarios adicionales, para la disposición de dinero a través de los diversos Medios de Disposición; en caso de que el Banco establezca dichos límites, lo informará al Cliente a través del servicio de Banca Electrónica.

**V.2. DISPOSICIONES CON LAS TARJETAS.** Cada Tarjetahabiente podrá disponer de los recursos depositados en la Cuenta Empresa PM a la cual esté vinculada la Tarjeta, conforme a lo siguiente:

- i.** Para realizar Operaciones a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta en Establecimiento(s) y/o Comercio(s) Afiliado(s), físicos o electrónicos. En caso de Operaciones con Tarjeta presente se requerirá al Cliente presentar la Tarjeta física y digitar su NIP o, según sea el caso, registrar su firma autógrafa en los comprobantes generados por las Terminales Punto de Venta. En el caso de Operaciones con Tarjeta no presente, el Usuario deberá proporcionar la información de la Tarjeta y el Factor de Autenticación solicitado para autorizar y procesar el pago con Tarjeta a realizar.
- ii.** En aquellos Establecimientos y/o Comercios Afiliados que cuenten con Terminales Punto de Venta habilitadas para pagos sin contacto, el Cliente podrá autorizar cargos a la Cuenta Empresa PM acercando el plástico de su Tarjeta a una Terminal Punto de Venta.
- iii.** Mediante la instrucción de cargos automáticos para el pago de bienes, servicios y créditos, siempre que se suscriba por el Cliente el formato de domiciliación, el cual se puede suscribir a través de la Banca Electrónica del Banco mediante la Firma Electrónica del Cliente.
- iv.** Mediante la instrucción de cargo realizada a través de la Banca Electrónica del Banco.

El Cliente podrá disponer de los recursos disponibles que mantenga en la Cuenta(s) Empresa PM en cualquier momento, salvo que el Cliente establezca restricciones voluntarias para el retiro de recursos conocidas como "reglas de bloqueo blando", lo cual permitirá al Cliente limitar la disposición de los recursos depositados en la(s) Cuenta(s) Empresa PM a la que estén asociadas las Tarjetas, sin restringir totalmente su Operación.

Las Partes acuerdan expresamente que el Cliente será responsable de todas y cada una de las Operaciones que éste o sus Tarjetahabientes realicen mediante el

uso de la Tarjeta, toda vez que el NIP y demás Factores de Autenticación utilizados en los pagos sin contacto o en comercios electrónicos, son sustituto de su firma autógrafa, por lo que el Cliente será el único responsable del buen o mal uso que se haga de las Tarjetas que se hayan puesto a su disposición o de los demás Tarjetahabientes que haya autorizado; sin perjuicio de lo anterior, en caso de que 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 "chat" de ayuda de la Banca Móvil o la Banca por Internet, del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en este Contrato.

Para prevenir fraude o robo de su información, se recomienda al Cliente y a los Usuarios cambiar su NIP frecuentemente, evitar usar su fecha de nacimiento como NIP o grabar el NIP en la Tarjeta Física o guardarlo junto a ella.

En caso de que el Cliente sospeche que su Tarjeta o su NIP están siendo utilizados indebidamente por algún tercero deberá notificarlo al Banco a la brevedad posible. La notificación puede realizarse por el Cliente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o de la Banca por Internet, o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500.

**V.3. TARJETAS ADICIONALES.** En caso de que el Cliente lo solicite al Banco podrá emitir Tarjetas en favor de terceras personas, asociarlas a cualquiera de las Cuentas Empresa PM que mantenga abiertas e incluso, establecer límites de disposición de recursos a dichos Tarjetahabientes, previa solicitud presentada por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet. El Cliente asume que los pagos y disposiciones que realicen dichos Tarjetahabientes se realizarán con cargo a la(s) Cuenta(s) Empresa PM a la que estén asociadas y asumirá entera responsabilidad por el uso que se den a las Tarjetas.

Las Partes de común acuerdo determinan que en el momento de la activación y primer uso de la Tarjeta se otorgará el consentimiento expreso requerido para efectos de lo establecido en el presente Contrato. Los Tarjetahabientes se sujetarán a los límites, restricciones, derechos y obligaciones establecidos en este Capítulo con relación al uso que den a la Tarjeta, por lo que será responsabilidad del Cliente informarles sobre el buen uso que deberán hacer de la Tarjeta emitida por el Banco.

Las Tarjetas que sean solicitadas por el Cliente pueden ser canceladas en cualquier momento por el Cliente o por el Banco en los términos establecidos en este Contrato.

**V.4. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO CON RELACIÓN A LA(S) TARJETA(S).**

La Tarjeta es un Medio de Disposición a través del cual cada Tarjetahabiente podrá disponer del dinero depositado en la Cuenta Empresa PM; es importante que cada Tarjetahabiente cuide su Tarjeta física para evitar su deterioro o descompostura. El Banco no asume responsabilidad alguna en caso de que el Tarjetahabiente no pueda usar la Tarjeta física por daños en la misma.

El Banco tampoco será responsable:

- i. En caso de que algún Establecimiento y/o Comercio Afiliado o en general cualquier proveedor de servicios, se rehúse a admitir un pago con la Tarjeta o con cualquier otro Medio de Disposición.
- ii. De la calidad, cantidad, términos de entrega o composición de los bienes o servicios adquiridos por el Tarjetahabiente y que hayan sido pagados con los Medios de Disposición. Cualquier reclamación que haga el Cliente o el Tarjetahabiente asociada a la naturaleza, calidad, cantidad u otros aspectos de los bienes o servicios adquiridos, deberá tramitarse frente a los proveedores de dichos bienes y servicios.
- iii. De las Operaciones autorizadas mediante el uso de la Tarjeta y el NIP, Tarjeta sin contacto o en comercios electrónicos en los que se haya utilizado un segundo Factor de Autenticación.

**V.5. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CON RELACIÓN A LA(S) TARJETA(S).**

Es responsabilidad de cada Tarjetahabiente el buen uso de los Medios de Disposición que recibe. Esta responsabilidad cesará a partir del momento en el que:

- i. El Banco reciba el aviso de robo, extravío o retención de su Tarjeta en términos de lo previsto en este Contrato.
- ii. Se dé por terminado el presente Contrato.
- iii. El Banco reciba el aviso de defunción del Cliente conforme a los procedimientos establecidos por el Banco.

En cualquiera de estos casos, el Banco se abstendrá de realizar cargos en la Cuenta del Cliente instruida mediante el uso de la Tarjeta.

**V.6. DISPOSICIONES EN EL EXTRANJERO.** Los consumos y disposiciones de efectivo que el Tarjetahabiente realice en el extranjero con la Tarjeta se cargarán a la Cuenta Empresa PM en moneda nacional, y se incluirán en el estado de cuenta en moneda nacional al tipo de cambio que corresponda al momento en que el Banco haya autorizado el consumo, calculando su equivalencia conforme a los procedimientos previstos en el artículo 19 de la Circular 3/2012 emitida por Banco de México o la que le sustituya, según resulte aplicable.

**V.7. VIGENCIA DE LAS TARJETAS.** La fecha de vencimiento de la Tarjeta está incorporada en ésta, ya sea que se trate de una Tarjeta física, en cuyo caso la vigencia podrá ser consultada por cada Tarjetahabiente en el anverso del plástico; o tratándose de una Tarjeta digital el Tarjetahabiente podrá consultar la vigencia a través de la Banca Móvil del Banco y, en caso de tener acceso a ella, de la Banca por Internet. Transcurrida la vigencia de la Tarjeta, el Tarjetahabiente no podrá hacer uso de ésta, llegado su vencimiento el Cliente deberá solicitar al Banco la emisión de una nueva Tarjeta a través de los formatos y procedimientos que el Banco le informe, posteriormente deberá asociar esa Tarjeta a la Cuenta Empresa PM que defina, establecer el monto máximo de disposición permitido y finalmente solicitar al Tarjetahabiente la activación de la nueva Tarjeta.

**V.8. ROBO, EXTRAVÍO O RETENCIÓN DE LAS TARJETAS.** El Cliente o el Tarjetahabiente podrán avisar al Banco el robo o extravío de su Tarjeta, o si ésta fue retenida en Cajeros Automáticos o cualquier establecimiento, a fin de que el Banco la inhabilite. De igual forma, el Cliente o el Tarjetahabiente deberán avisar de inmediato al Banco cualquier transacción sospechosa que se haya realizado mediante el uso de la Tarjeta, con el fin de que el Banco realice la investigación correspondiente. El aviso puede realizarse por el Cliente o el Tarjetahabiente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil y de la Banca por Internet, o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500. En todos los casos el Banco entregará al Cliente un número de referencia del aviso realizado, así como la fecha y hora en que se recibió dicho aviso.

Con el aviso del Cliente o del Tarjetahabiente se inhabilitará la Tarjeta y se iniciará la investigación de los cargos que indique el Cliente que no reconoce como propios.

En ningún caso se requerirá al Cliente o al Tarjetahabiente que realicen trámites adicionales para inhabilitar la Tarjeta o para iniciar la investigación de los cargos no reconocidos; sin embargo, las Partes acuerdan expresamente que el Banco no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que el Cliente o el Tarjetahabiente no realicen el aviso de robo, extravío o retención de su Tarjeta a la brevedad posible, o no realice el reporte movimientos sospechosos dentro de los plazos establecidos en este Contrato.

**V.9. RETENCIÓN DE LAS TARJETAS POR PARTE DEL BANCO.** El Cliente reconoce y acepta que cada una de las Tarjetas que se emiten, son propiedad del Banco y, por tanto, que el Banco se reserva el derecho de solicitar su devolución o retención en cualquier momento, directamente o por medio de los Cajeros Automático del Banco o de Establecimientos y/o Comercios Afiliados en caso de que se detecte un mal uso.

Asimismo, el Banco está facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta al Tarjetahabiente por:

- i. Haberse terminado el presente Contrato de Adhesión.
- ii. Por un cambio en el tipo de Tarjeta o por la actualización de las medidas de seguridad relacionadas con la misma.
- iii. Por haberse identificado operaciones presuntamente fraudulentas o sospechosas mediante el uso de la Tarjeta.
- iv. Por haberse recibido un aviso de robo, extravío o retención por parte del Cliente.
- v. Por la implementación de nuevas tecnologías y con objeto de cumplir con los estándares de la industria.
- vi. Por el cambio en el titular de la marca o cualquier otro dato relevante incorporado en la Tarjeta.

**V.10. DOMICILIACIONES.** El Cliente o el Tarjetahabiente podrán autorizar al Banco directamente, o a través de los proveedores de bienes o servicios con los que el Cliente mantenga una relación comercial, para que realice cargos directos a la(s) Cuenta(s) que el Cliente tenga abierta(s) con el Banco, a fin de realizar a su nombre y cuenta, el pago bienes, servicios o créditos siempre que el Cliente o el Tarjetahabiente otorguen su autorización mediante la suscripción del formato de domiciliación correspondiente, el cual puede autorizarse por el Cliente o por el Tarjetahabiente a través de su Firma Electrónica o su firma autógrafa.

Al efecto, bastará que se determine claramente por el Cliente la Cuenta o la Tarjeta en la que se realizará el cargo, el nombre del proveedor del bien, servicio o crédito o préstamo, según corresponda y los alcances de la autorización, de conformidad con el formato para solicitar la domiciliación disponible en la página web [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx), en el entendido de que las solicitudes de contratación de domiciliación se ajustarán al procedimiento y formatos que para tal fin determina el Banco de México, de acuerdo con el artículo 64 de la Circular 3/2012 del propio Banco Central.

El Cliente o el Tarjetahabiente podrán solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes, servicios o créditos, bastando para ellos que dicha solicitud sea presentada por el Cliente o el Tarjetahabiente a través de la Banca Móvil o la Banca por Internet del Banco, en cuyo caso el Banco recabará el formato correspondiente establecido por el Banco de México. La solicitud de cancelación del servicio de domiciliación surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) días hábiles siguientes posteriores a su recepción, en el entendido de que no se requiere la autorización previa de los respectivos proveedores de bienes, servicios o créditos. Asimismo, el Cliente o el Tarjetahabiente podrán presentar una objeción por cargos no reconocidos

derivados de domiciliaciones, en cuyo caso el Banco recabará el formato correspondiente establecido por el Banco de México.

Los formatos de solicitud y cancelación del servicio de domiciliación, así como el formato para la objeción de cargos no reconocidos estarán a disposición del Cliente en la página web [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx), en el entendido de que estos formatos publicados son las versiones vigentes establecidas por el Banco de México y podrán ser actualizados en el momento en el que el Banco de México lo determine, por lo que se recomienda consultar siempre la versión vigente de cada formato en la página web [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx) antes de presentar alguna solicitud al Banco.

El Banco informa al Cliente que al momento de la cancelación de la totalidad de las Cuentas o de la terminación del presente Contrato de Adhesión, se entenderá cancelado el servicio de domiciliación de manera automática, sin responsabilidad alguna para el Banco.

## **CAPÍTULO VI: Clausulado aplicable a los servicios de banca electrónica**

**VI.1. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.** El Cliente acepta y reconoce que con la suscripción de este Contrato manifiesta también su consentimiento expreso para la contratación con el Banco de los servicios de Banca Móvil, Banca por Internet y Banca Telefónica; así como su aceptación a los términos y condiciones para el uso de los servicios a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.

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.

**VI.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 entre sus Cuentas o Tarjetas, activación de las Tarjetas que se soliciten al Banco, así como la dispersión de fondos o el 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 utilizando los medios de notificación que para tales efectos determine el Banco.

**VI.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 Atención Telefónica del Banco al teléfono +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.

**VI.4. USUARIOS AUTORIZADOS.** El Cliente podrá autorizar a terceras personas a través del servicio de Banca Móvil o Banca por Internet del Banco, para que estos efectúen cargos en cualquiera de la(s) Cuenta(s) 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 la(s) Cuenta(s) 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. El Cliente 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 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.

**VI.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 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 recursos depositados en la(s) Cuenta(s) en las 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 recursos depositados en la Cuenta e instruir Operaciones, por lo que no bastará con la instrucción que realice sólo uno de los Usuarios.

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 Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500.

**VI.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.

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:

- i.** En Cajeros Automáticos: Se validará la información contenida en el circuito o chip de la Tarjeta en conjunto con el NIP del Cliente o del Usuario, o en caso de retiro de efectivo sin Tarjeta, se validarán los Factores de Autenticación que defina el Banco para ello.
- ii.** Para el servicio de Banca Móvil se validará el Dispositivo de Acceso en conjunto con la contraseña del Cliente o del Usuario.
- iii.** Para el servicio de Banca por Internet se validará el Identificador de Usuario en conjunto con la contraseña del Cliente o del Usuario.
- iv.** 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.
- v.** En Terminales Punto de Venta en establecimientos físicos: Se validará la información contenida en el circuito o chip de la Tarjeta y el NIP del Cliente o del Usuario, o bien, en el caso de pagos sin contacto, mediante la validación de la información que la Terminal Punto de Venta comunica a la Tarjeta mediante la tecnología "Near Field Communication" o "NFC" que en su caso tenga habilitada la Terminal Punto de Venta.
- vi.** En Terminales Punto de Venta de comercios electrónicos: Se validará la información de la Tarjeta y, en su caso, la Clave Dinámica proporcionada al Cliente o el 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 cuando no cumplan con los términos y condiciones para el uso de los productos y servicios a que se refiere este Contrato.

**VI.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 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; evitar que el Dispositivo de Acceso sea utilizado por terceros no autorizados, y establecer medidas de control y capacitación para evitar que terceros, voluntaria o involuntariamente, hagan uso de la(s) Tarjeta(s) que el Banco emite a nombre de las personas autorizadas por el Cliente. Las recomendaciones señaladas en este párrafo tienen la intención de orientar al Cliente sobre cómo mantener sus contraseñas seguras y proteger los recursos depositados en su(s) Cuenta(s) Empresa PM, su finalidad es informativa, no constituyen obligaciones formales.

El 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, Cliente reconoce que las Operaciones y servicios que soliciten o celebren sus Usuarios a través 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](http://www.bancoplata.mx)

Cada uno de los Tarjetahabientes designados por el Cliente deberá definir de manera personal y directa el NIP de la Tarjeta que le sea asignada, sin ayuda de

terceros, y operar de manera personal y directa los servicios de Banca Electrónica del Banco.

El Cliente será responsable de informar a sus Usuarios que la generación, desbloqueo y restablecimiento de sus Factores de Autenticación son acciones personales, no deben confiarse a ninguna otra persona. 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 Atención Telefónica del Banco al teléfono +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](mailto:une@bancoplata.mx).

**VI.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:

- i.** Apertura y cierre de la(s) Cuenta(s) Empresa PM.
- ii.** Apertura y cierre del Apartado.
- iii.** Apertura y cierre de la cuenta de Ahorro Empresa Flexible.
- iv.** Constitución de depósitos a plazo de Ahorro Empresa Fijo.
- v.** Traspaso de recursos entre Cuentas del propio Cliente abiertas en el Banco.
- vi.** Transferencias de recursos a cuentas de terceros abiertas en el Banco u otras instituciones, incluyendo la ejecución de Operaciones que se propongan en la Banca por Internet, por el propio Cliente o sus Usuarios, mediante el servicio de Dispersión de Fondos.
- vii.** Pago de créditos, de bienes o servicios y de impuestos.
- viii.** Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.

- ix.** Solicitud de expedición y activación de Tarjetas.
- x.** Establecer montos límites para el uso de la(s) Tarjeta(s), congelar su uso o cancelarla(s), así como realizar el cambio de NIP.
- xi.** Solicitar o cancelar el servicio de domiciliación.
- xii.** Generación de ligas de cobro "Payment links".
- xiii.** Consulta, establecimiento y modificación del Monto Transaccional, así como de los límites de monto para la realización de Operaciones por Usuarios y/o Medios de Disposición.
- xiv.** Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) del Cliente, incluyendo el Apartado, Ahorro Empresa Flexible y Ahorro Empresa Fijo, en su caso.
- xv.** Consulta de movimientos realizados en la(s) Cuenta(s) del Cliente, así como las Operaciones realizadas por cualquiera de los Usuarios o Tarjetahabientes.
- xvi.** Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.
- xvii.** Consulta de los comprobantes de las Operaciones realizadas.
- xviii.** Alta y modificación del medio de contacto para envío de notificaciones al Cliente.
- xix.** Acceso al "chat" de soporte remoto de atención al Cliente.
- xx.** 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 se reserva el derecho de habilitar o no servicios adicionales, 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 la contratación mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

**VI.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](http://www.bancoplata.mx). A través de la Banca por Internet, el Banco ofrece los siguientes servicios:

- i.** Apertura y cierre de la(s) Cuenta(s) Empresa PM.
- ii.** Apertura y cierre del Apartado.
- iii.** Apertura y cierre de la cuenta de Ahorro Empresa Flexible.
- iv.** Constitución de depósitos a plazo de Ahorro Empresa Fijo.
- v.** Traspaso de recursos entre Cuentas del propio Cliente abiertas en el Banco.
- vi.** Transferencias de recursos a cuentas de terceros abiertas en el Banco u otras instituciones.

- vii.** Registro de Cuentas Destino recurrentes.
  - viii.** Pago de créditos, de bienes o servicios y de impuestos.
  - ix.** Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.
  - x.** Solicitud de expedición de Tarjetas.
  - xi.** Establecer montos límites para el uso de la(s) Tarjeta(s), congelar su uso o cancelarla(s).
  - xii.** Solicitar o cancelar el servicio de domiciliación.
  - xiii.** Efectuar Operaciones mediante el servicio de Dispersión de Fondos.
  - xiv.** Generación de ligas de cobro "Payment links".
  - xv.** Consulta, establecimiento y modificación del Monto Transaccional, así como de los límites de monto para la realización de Operaciones por Usuarios y/o Medios de Disposición.
  - xvi.** Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) del Cliente, incluyendo el Apartado, Ahorro Empresa Flexible y Ahorro Empresa Fijo, en su caso.
  - xvii.** Consulta de movimientos realizados en la(s) Cuenta(s) del Cliente, así como las Operaciones realizadas por cualquiera de los Usuarios o Tarjetahabientes.
  - xviii.** Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.
  - xix.** Consulta de los comprobantes de las Operaciones realizadas.
  - xx.** Alta y modificación del medio de contacto para envío de notificaciones al Cliente.
  - xxi.** Designación y modificación de los beneficiarios de la(s) Cuenta(s) en caso del fallecimiento del Cliente.
  - xxii.** Acceso al "chat" de soporte remoto de atención al Cliente.
  - xxiii.** 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 se reserva el derecho de habilitar o no servicios adicionales, 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.
- VI.10. CAJEROS AUTOMÁTICOS.** Al contratar los servicios del Banco, el Tarjetahabiente podrá realizar cualquiera de las siguientes Operaciones a través de Cajeros Automáticos:
- i.** Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) Empresa PM a la que esté asociada la Tarjeta.

- ii. Cambio de NIP.
- iii. Retiro de efectivo con cargo a la Cuenta Empresa PM a la que esté asociada la Tarjeta, o en su caso, retiro sin Tarjeta mediante los medios de Autenticación establecidos por el Banco.

Para el uso de Cajeros Automáticos del Banco o de otras entidades financieras ubicados dentro del territorio nacional o en el extranjero, las disposiciones que se realicen por el Cliente o Usuarios autorizados con la Tarjeta a través de Cajero Automático estarán sujetas a: (i) la disponibilidad de efectivo del Cajero Automático al momento en que el Cliente acuda a efectuar la operación de retiro; (ii) la disponibilidad de saldo en la Cuenta Empresa PM respectiva; y (iii) los límites diarios vigentes de disposición de efectivo a través de Cajeros Automáticos; sin perjuicio de lo anterior, en caso de que 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 "chat" de ayuda de la Banca Móvil o la Banca por Internet, del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500 o al correo de la Unidad Especializada del Banco.

El Banco no será responsable por:

- i. La falta de disponibilidad de efectivo de los Cajeros Automáticos, en el momento y cantidad requeridos por el Cliente.
- ii. Los errores o interrupciones en el servicio de los Cajeros Automáticos de otras entidades financieras.

El Banco no cobrará Comisiones al Cliente por las Operaciones que realice en Cajeros Automáticos del Banco en uso de la Tarjeta que emita el propio Banco; no obstante, otras entidades financieras que operen Cajeros Automáticos en territorio nacional o en el extranjero podrán cobrar Comisiones al Cliente por la realización de operaciones a través de sus Cajeros Automáticos; dichas Comisiones son cobradas por terceros, sin responsabilidad del Banco sobre estos actos. Recomendamos al Cliente consultar las Comisiones aplicables antes de realizar cualquier operación, en Cajeros Automáticos de otras entidades financieras.

**VI.II. 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:

- i. Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) del Cliente.

- ii. Consulta de movimientos realizados en la(s) Cuenta(s) del Cliente.
- iii. Aviso y bloqueo de la Tarjeta en caso de robo, extravío o retención.
- iv. Realizar el reporte de cargos no reconocidos.

El Banco se reserva el derecho de habilitar o no servicios adicionales, los cuales dará a conocer al Cliente a través del propio 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.

A través del Centro de Servicio a Clientes, el Cliente o sus Usuarios podrán también informarse sobre las ofertas de servicios disponibles.

**VI.12. 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 cualquier tipo de aclaración, requieran la realización de Operaciones o el levantamiento de algún reporte.

Las Partes están de acuerdo y convienen que dichas grabaciones constituirán prueba plena, concluyente e inobjetable de las Operaciones, reportes, servicios o aclaraciones 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.

**VI.13. RESTRICCIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.** Las Partes están de acuerdo y convienen que las Operaciones y servicios solicitados a través de Banca Móvil, Banca por Internet, Banca Telefónica y Cajeros Automáticos se sujetarán a lo siguiente:

- i. Los servicios que se ofrezcan al Cliente por el Banco directamente o a través del (de los) prestador(es) contratados por el Banco a través de Internet, vía telefónica o a través de Cajeros Automáticos, 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.
- ii. Al realizar cualquier transferencia electrónica a través de Banca Móvil o Banca por Internet, el Cliente acepta que el Banco utilizará para su trámite los

sistemas del prestador de servicios contratados por el Banco o bien los propios sistemas del Banco autorizados por el Banco de México. El Banco realizará la transferencia electrónica de fondos de conformidad con las instrucciones que al efecto reciba del propio Cliente previa validación de su identidad mediante el uso de los Factores de Autenticación; toda transferencia o pago se realizará a la Cuenta Destino indicada por el Cliente, por lo que será responsabilidad exclusiva del Cliente verificar la veracidad y precisión de la información de dicha Cuenta, no existiendo responsabilidad de ninguna índole para el Banco en lo que refiere a la validación de información adicional. El Banco no asumirá responsabilidad alguna con relación a la instrucción de transferencia, en el momento en que, en su caso, transmita a la institución receptora los fondos correspondientes. El Banco no será responsable si por cualquier causa los recursos transferidos a la Cuenta Destino indicada por el Cliente no sean aceptados por la institución receptora y, en consecuencia, ésta última proceda a su devolución.

- iii. La transferencia de recursos se llevará a cabo siempre y cuando existan fondos suficientes en la Cuenta del Cliente con cargo a la cual deba de efectuarse la transferencia, y siempre que no se haya aplicado ningún bloqueo a la Cuenta de conformidad con las políticas y procedimientos que al respecto el Banco mantenga vigentes en ese momento.
- iv. 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 transferir los fondos a través de los sistemas de pagos autorizados y operados por Banco de México; igualmente, el Banco no asumirá responsabilidad en el caso de que la Cuenta Originadora o Destino sea objeto de alguna medida de aseguramiento dictada por autoridad judicial o administrativa, o bien, hubiere sido cancelada.
- v. Tratándose de pagos de servicios, de facturas o pagos a terceros, el Banco queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Cliente se realizan en forma extemporánea por razones imputables al Cliente.
- vi. El Banco podrá rechazar las instrucciones de transferencia de recursos del Cliente o cualquier otra Operación cuando estas contravengan lo establecido en las leyes y disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades competentes en la República Mexicana.

**VI.14. SERVICIO DE DISPERSIÓN DE FONDOS.** Con la contratación de los Paquetes de Beneficios adicionales, el Banco prestará al Cliente el servicio de transferencia electrónica de fondos hacia distintas Cuentas Destino registradas por el Cliente o sus Usuarios a través de los servicios de Banca por Internet, ya sea que se trate de empleados, ex empleados del Cliente, terceras personas que le presten algún tipo

de servicio o alguna autoridad gubernamental, por lo que los pagos realizados se emitirán bajo la modalidad de pago de nómina, pago a proveedores o pago de impuestos. Para la prestación del servicio de dispersión de fondos, el Cliente o sus Usuarios deberán compartir al Banco un archivo electrónico con la información de las cuentas y beneficiarios, bajo el formato que para tal efecto le indique el Banco a través de los servicios de Banca por Internet. Las Operaciones que deban realizarse deberán instruirse mediante el uso de los Factores de Autenticación adicionales al del inicio de sesión en la Banca por Internet, o bien, desde la Banca Móvil, una vez que el archivo referido esté previamente cargado a través de la Banca por Internet y se haya confirmado la instrucción mediante los Factores de Autenticación que se soliciten en la Banca Móvil,

Para el caso de pago de servicios, impuestos y contribuciones se considerará como registro de Cuentas Destino al registro de los convenios y referencias para depósito. Las contribuciones federales que podrán ser objeto de pago mediante transferencia electrónica serán aquellas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Lo anterior en el entendido que la utilización del servicio objeto de la presente sección no prejuzga sobre la naturaleza jurídica de la relación entre el Cliente, en su carácter de ordenante de la transferencia, y la persona que registra como beneficiario de la Cuenta Destino, ni la de los recursos transmitidos, pudiendo ser de naturaleza distinta al pago de prestaciones laborales, pago de servicios o pago de impuestos. El concepto, monto y fecha en que se realice el pago de nómina o de contribuciones, impuestos, cuotas, aportaciones y obligaciones en lo general, que el Cliente realice en términos de esta cláusula, será responsabilidad exclusiva del Cliente.

Las Partes acuerdan que la prestación del servicio de dispersión de fondos se instruirá por el Cliente o por sus Usuarios a través de los servicios de Banca por Internet del Banco, a través de los cuales el Cliente o sus Usuarios registrarán toda la información necesaria para la realización de la transferencia electrónica de fondos. El Banco no asumirá responsabilidad por errores del Cliente o de sus Usuarios en el registro, duplicación de archivos o realización de pagos extemporáneos. Asimismo, se informa al Cliente que el Banco quedará liberado de toda responsabilidad en el momento en que transmita a la institución de crédito receptora los fondos correspondientes, de acuerdo con la instrucción recibida por el Cliente o sus Usuarios. Las Partes convienen que aún el evento de que los fondos no sean aceptados por la institución de crédito receptora y, en consecuencia, ésta última proceda a su devolución, el Banco estará facultado para cobrar las Comisiones que correspondan, aun cuando no se concrete la transferencia de fondos.

**VI.15. SERVICIO DE PAGO REFERENCIADO.** En caso de que el Cliente así lo solicite, el Banco habilitará al Cliente el servicio de pago referenciado mediante el cual el Banco vinculará a la Cuenta Empresa PM que el Cliente elija como “Cuenta Receptora” múltiples referencias numéricas o alfanuméricas, en adelante “Referencias de Pago”, que serán generadas por el Cliente o sus Usuarios a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet.

Los pagos realizados utilizando las Referencias de Pago emitidas por el Cliente se acreditarán en la Cuenta Receptora en moneda nacional el mismo día en que se efectuó el pago correspondiente, el cual podrá realizarse mediante transferencia electrónica de fondos, mediante pago en ventanilla a través de otras instituciones de crédito, o a través de los Comisionistas del Banco. Cada Referencia de Pago tendrá un monto y una fecha límite de pago definida por el Cliente.

Las Partes acuerdan que las Referencias de Pago se generarán a través de Medios Electrónicos, por lo que no se emitirá un formato físico determinado; sólo en el caso de que el Banco así lo convenga expresamente con el Cliente, se podrán utilizar formatos de pago específicos.

El Cliente será el responsable exclusivo de administrar y distribuir las Referencias de Pago que genere, así como del uso apropiado de dichas Referencias de Pago, asumiendo completa responsabilidad frente al Banco por recursos que se depositen en la “Cuenta Receptora”. De igual forma, será responsabilidad del Cliente informar a los terceros con los cuales comparta las Referencias de Pago, los términos y condiciones bajo los cuales habrán de realizarse los pagos, así como la fecha límite de pago. El Banco no asumirá responsabilidad por errores del Cliente o de sus Usuarios en la asignación, duplicación o comunicación de Referencias de Pago, ni se obliga a recibir pagos extemporáneos.

El Banco pondrá a disposición del Cliente, a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet según corresponda, el detalle de cada uno de los abonos recibidos mediante las distintas Referencias de Pago, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo sus procesos de conciliación. Los registros electrónicos generados por el Banco se considerarán válidos y suficientes para acreditar los pagos recibidos.

El Banco podrá suspender temporal o definitivamente la generación o uso de Referencias de Pago, o suspender al Cliente el servicio de pago referenciado cuando detecte operaciones inusuales, sospechosas o que puedan contravenir la legislación vigente en materia de prevención de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo.

**VI.16. SERVICIO DE GENERACIÓN LIGAS DE COBRO “PAYMENT LINKS”.** Mediante los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, el Cliente o sus Usuarios podrán generar y enviar ligas o enlaces electrónicos de cobros personalizados a terceros que deban realizar algún pago en favor del Cliente, denominados “Payment Links”,

para que estos realicen dichos pagos con cargo a una tarjeta de crédito, débito o prepago, nacional o extranjera. El Banco se reserva el derecho de determinar los montos límite por Operación y agregados mensuales de los cobros que el Cliente podrá generar y recibir a través del servicio "Payment Links".

El Cliente deberá solicitar expresamente el servicio "Payment Links" para poder utilizarlo, así como proveer la información y documentación que el Banco le requiera para activar el servicio. El Banco se reserva el derecho de rechazar la activación del servicio y en su caso, rescindir el presente Contrato, en caso de que el Banco detecte indicios de que las actividades del Cliente están relacionadas con el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo u otras actividades ilícitas, o conlleven a alguna violación de las normas de la red de pagos con Tarjeta y/o las políticas internas del Banco.

Una vez activado el servicio "Payment Links", el Cliente o sus Usuarios podrán generar las ligas o enlaces de cobro desde la Banca Móvil o la Banca por Internet, para lo cual el Cliente o Usuario deberá definir el monto a cobrar, el concepto de cobro y una referencia del mismo tales como una orden de compra, número de factura, número de pedido, entre otros, así como la vigencia que tendrá el liga o enlace electrónico para poder ser utilizada por quien realice el pago, la cual no podrá ser mayor de 70 días naturales. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no tendrá ninguna responsabilidad de que el tercero que deba realizar el pago efectivamente lo realice dentro del periodo de vigencia de la liga o enlace electrónico de cobro que reciba.

Cada una de las ligas o enlaces de cobro que emita el Cliente o sus Usuarios estarán vinculadas a la cuenta de depósito que el Cliente o Usuario elija como "Cuenta Receptora".

Una vez generada la liga o enlace electrónico de cobro, el Cliente podrá enviarla al tercero que deba realizar el pago a través de medios electrónicos tales como correo electrónico, servicios de mensajería, entre otros.

Una vez que el tercero que deba realizar el pago en favor del Cliente acceda a la liga o enlace electrónico de cobro que reciba, deberá realizar el pago con cargo a la tarjeta de crédito, débito o prepago, para lo cual deberá proporcionar los datos requeridos de la tarjeta que corresponda y efectuar la Autenticación que se le requiera para poder iniciar la solicitud de autorización de pago a la institución emisora de la tarjeta que se esté utilizando y, en su caso, el procesamiento del pago con tarjeta. Una vez que el pago sea autorizado por el emisor de la tarjeta de crédito, débito o prepago que se haya utilizado, los recursos objeto del pago serán acreditados en la Cuenta del Cliente dentro de las 48 horas siguientes a que se efectúe el pago, salvo que se actualicen alguna de las causales de rechazo de transacciones o de suspensión de este servicio conforme a lo previsto de este

Contrato, o bien, el Banco se encuentre analizando la transacción por sospechas de fraude.

Para la prestación del servicio de ligas o enlaces de cobro, el Banco requiere conectarse e intercambiar información para el procesamiento de los pagos con tarjeta de terceros con los adquirentes y otros participantes de la red de pagos con tarjeta, conforme a las disposiciones legales aplicables. Por lo cual, el Cliente autoriza expresamente al Banco para realizar el intercambio de información con dichos adquirentes, titulares de marca y demás participantes de la red de pagos con tarjeta que resulte indispensable para llevar a cabo el procesamiento de los pagos con tarjeta que reciba.

El Banco podrá rechazar (i) la generación de un enlace o liga de cobro; (ii) el procesamiento de su pago, o (iii) la liquidación del pago de alguna transacción al Cliente en cualquiera de los siguientes supuestos:

- i.** La Operación excede los límites establecidos por el Banco y/o el Cliente para su ejecución, o se incumplen otras restricciones operativas con la ejecución del pago.
- ii.** La Cuenta Receptora se encuentre suspendida o bloqueada.
- iii.** La ejecución del pago con Tarjeta resulta o puede resultar en una violación de las leyes aplicables, las normas aplicables a la red de pagos con Tarjeta o las políticas internas del Banco.
- iv.** El sistema de monitoreo del Banco detecta la Operación como sospechosa o riesgosa.

Asimismo, no será responsabilidad del Banco que el pago en favor del Cliente no se realice en virtud del rechazo de la transacción por parte de la institución emisora de la tarjeta que se esté utilizando para hacer el pago ni de las reclamaciones por cargos no reconocidos que realice el titular de la tarjeta.

El Cliente será el responsable exclusivo de la administración y distribución de las ligas o enlaces de cobro que se generen por el Cliente o sus Usuarios, así como del uso apropiado de dichas ligas o enlaces de cobro, asumiendo completa responsabilidad frente al Banco por la licitud los recursos que se depositen en la "Cuenta Receptora". De igual forma, será responsabilidad del Cliente informar a los terceros con los cuales comparta las ligas de pago, los términos y condiciones bajo los cuáles habrán de realizarse los pagos, así como la fecha de expiración de la liga o enlace de cobro. El Banco no asumirá responsabilidad por errores del Cliente o de sus Usuarios en el contenido, la asignación, duplicación o comunicación de ligas o enlaces de cobro, ni se obliga a recibir pagos extemporáneos.

El Cliente deberá cubrir las Comisiones que, en su caso, el Banco determine por el procesamiento de los pagos recibidos, cancelaciones, reembolsos y contracargos, los cuales se detallan en el Anexo de Comisiones de este Contrato.

**VI.17. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE POR EL USO DEL SERVICIO “PAYMENT LINKS”.** En este acto, el Cliente garantiza al Banco que el giro de su negocio y su actividad económica son lícitos, así como que cuenta con las autorizaciones, licencias o permisos necesarios para realizar sus actividades, las cuales deberá poner a disposición del Banco cuando lo requiera.

En caso de que el Banco detecte que los bienes o servicios ofrecidos por el Cliente estén prohibidos por la ley o se utilicen para actos delictivos o ilícitos, o el Cliente se dedica a giros o actividades no admitidas por las normas de la red de pagos con Tarjeta y/o las políticas internas del Banco, el Banco podrá suspender el servicio “Payment links” y/o dar por terminado el presente Contrato. La lista de giros y actividades no permitidas podrá consultarse en la página de internet del Banco.

El Cliente usará el servicio “Payment Links” exclusivamente en su beneficio, por lo que tiene prohibido generar ligas o enlaces de cobro y/o recibir pagos a través de dicho servicio, en favor de terceras personas.

Asimismo, el Cliente debe implementar medidas de prevención de fraude y garantizar que la proporción de Operaciones de pago con tarjeta que reciba mediante “Payment Links” declaradas como fraudulentas o que hayan resultado en el pago de contracargos no supere el 0.1 % del volumen total de dichas Operaciones de pago en un mes calendario.

El Cliente se obliga a reembolsar y en su caso, indemnizar al Banco, con cargo a las cuentas de depósito que mantenga abiertas en el Banco o en caso de ser insuficientes mediante transferencia electrónica a la cuenta que el Banco señale, cualquier monto que el Banco haya tenido que pagar en virtud de lo siguiente:

- i. Multas u otras sanciones que hayan impuesto al Banco las cámaras de compensación, titulares de marca u otros participantes en la red de pagos con Tarjeta, incluidas aquellas derivadas de infracciones de las normas de la propia red de pagos con tarjeta, causadas por las Operaciones realizadas por el Cliente o sus Usuarios.
- ii. Multas u otras sanciones impuestas al Banco por las autoridades reguladoras de la red de pagos con tarjeta, los operadores de telecomunicaciones, las autoridades judiciales o administrativas, y/u otros organismos autorizados en relación con las infracciones del Cliente o sus Usuarios a las disposiciones del presente Contrato, así como a las normas de la red de pagos con Tarjeta.
- iii. Las pérdidas y daños pecuniarios, incluidos los relacionados con el pago por parte del Banco de multas y otras retenciones punitivas de las cámaras de

compensación, titulares de marca u otros participantes en la red de pagos con tarjeta que surjan de o en relación con las actividades del Cliente o sus Usuarios.

- iv.** Reclamaciones por cargos no reconocidos que realicen los titulares de las tarjetas con las que se hayan realizado los pagos que correspondan. Para estos efectos, se seguirá lo siguiente:
- a)** En todos los casos, el Banco seguirá el proceso de resolución de disputas que rige a la red de pagos con tarjeta frente a la institución emisora de la tarjeta con la que se hizo el cargo en disputa, lo cual se notificará al Cliente solicitando la información y documentación que el Banco le requiera para poder acreditar la legitimidad de los pagos objetados.
  - b)** El monto de recursos objeto del cargo en disputa se debitarán de la "Cuenta Receptora" del Cliente en el momento en que se reciba el contracargo. Si el saldo disponible es insuficiente, el Banco podrá debitar cualquier otra de las Cuentas Empresas PM, el Apartado o de la cuenta de Ahorro Empresa Flexible. Si los fondos siguen siendo insuficientes, el Cliente se compromete a liquidar la deuda resultante en un plazo de 2 (dos) días hábiles.
  - c)** Durante el proceso de resolución de disputas, el Banco se reserva el derecho de solicitar al Cliente cualquier documento adicional para respaldar su posición con respecto a la Operación en disputa con el fin de proteger los intereses del Cliente. El Cliente se obliga a proporcionar la información y documentación necesaria que el Banco le requiera para poder acreditar la legitimidad de los pagos que sean objetados.
  - d)** Si el Cliente acepta la reclamación o no responde a la solicitud del Banco en un plazo de 5 (cinco) días calendario, el proceso de resolución de disputas se considerará finalizado a favor de la institución emisora de la tarjeta y como procedente la reclamación del cargo no reconocido. En tales casos, el monto disputado no se devolverá al Cliente.
  - e)** Si el Cliente impugna la reclamación, deberá proporcionar todos los comprobantes y documentos que amparen la Operación en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha de la solicitud del Banco. Si la institución emisora de la tarjeta acepta la respuesta a la reclamación, el proceso de resolución de la disputa concluirá a favor del Banco y los fondos se devolverán a la "Cuenta Receptora" del Cliente. Si la institución emisora de la tarjeta no está de acuerdo con la respuesta, rechazará la reclamación. En tal caso, el Banco informará al Cliente que continuará con el proceso de resolución de la disputa, sin hacer la devolución de los recursos hasta su resolución.

En caso de terminación del presente Contrato, las obligaciones de reembolso anteriores continuarán vigentes hasta 540 días naturales después de la última Operación realizada a través de "Payment Links", por lo que el Cliente deberá efectuar el reembolso correspondiente dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del requerimiento de pago del Banco. En caso de que los procesos de imposición de las multas, sanciones o penalidades a que se refiere esta cláusula no hayan finalizado en la fecha de terminación de este Contrato, o estas no hayan quedado firmes en dicha fecha en virtud de las apelaciones que haya presentado el Banco, el Cliente entregará en garantía los montos correspondientes a las referidas sanciones al Banco, para lo cual, el Cliente acepta que el Banco retenga dichos montos de los recursos que deberá devolver al Banco en virtud de la terminación de este Contrato. Si las multas, sanciones o penalidades son efectivamente impuestas al Banco, el Cliente acepta que el pago del reembolso que corresponda se realice con cargo a los recursos dados en garantía. En caso de que los procesos sancionatorios o de apelación se resuelvan a favor del Banco, este efectuará la devolución de los recursos en garantía al Cliente dentro de los 30 días naturales siguientes a la resolución que corresponda.

El Cliente está obligado a conservar copias de los documentos y demás información relativa a las Operaciones realizadas a través de "Payment Links" durante un período de 3 (tres) años y, si el Banco lo solicita, deberá proporcionar la información requerida en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción de dicha solicitud. El incumplimiento en la entrega de los documentos solicitados por el Banco dentro del plazo establecido constituirá motivo para que el Banco exija al Cliente el reembolso total de las Operaciones objeto de la solicitud.

**VI.18. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO "PAYMENT LINKS".** El Banco podrá suspender, temporal o definitivamente, la generación o uso de "Payment Links", o incluso dar por terminado el presente Contrato, cuando detecte operaciones inusuales, sospechosas o que puedan contravenir la legislación vigente en materia de prevención de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo, de conformidad con las leyes aplicables, o en caso de violaciones a las reglas de la red de pagos con tarjeta o las políticas internas del Banco.

Asimismo, el Banco tendrá derecho a negar o suspender el procesamiento de los pagos con tarjeta y/o realizar las liquidaciones correspondientes, incluso dar por terminado el presente Contrato, en los siguientes casos:

- i. Si el Cliente realiza Operaciones que infrinjan lo dispuesto en la cláusula anterior.
- ii. Si el sistema de monitoreo del Banco detecta alguna Operación y/o solicitud de autorización como sospechosa o riesgosa.

- iii. Si se detecta que el Cliente ha proporcionado información inexacta o falsa en la realización de las Operaciones.
- iv. Si se identifica la participación del Cliente y/o sus Usuarios, incluso los beneficiarios de las Operaciones, en actividades fraudulentas, de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo u otras actividades ilegales.
- v. En cualquier otra circunstancia de riesgo que pueda ocasionar pérdidas financieras y/o daños a la reputación del Banco de conformidad con sus políticas internas.

**VI.19. AUTORIZACIONES OTORGADAS AL BANCO CON RELACIÓN A 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 transferencias electrónicas de fondos instruidas por el Cliente, o en su caso para realizar las Operaciones solicitadas por el Cliente o sus Usuarios a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco o mediante el uso de las Tarjetas.

El Cliente autoriza expresamente al Banco a compartir con dichos terceros la información de identificación del Cliente 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 a que se refiere el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito.

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:

- i. Compartir con las autoridades competentes la información o documentación proporcionada por el Cliente en los términos que establezcan las disposiciones legales.
- ii. Cumplir con las instrucciones del Cliente en los términos solicitados por el Cliente.
- iii. 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 la Cuenta del Cliente de forma incorrecta, el Banco devolverá dichos recursos en cuanto tenga conocimiento del error, en cuyo caso el monto a devolver 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 de recursos en alguna de las Cuentas del Cliente, las Partes acuerdan que el Banco podrá cargar el importe respectivo a la Cuenta del Cliente que se trate con el propósito de corregir el error, en cuyo caso dará aviso al Cliente del Cargo realizado a través de los medios de notificación previstos en este Contrato.

**VI.20. REGISTRO DE OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Las Partes acuerdan que el Banco podrá microfilmear 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 realizadas 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 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 que se realicen con la Tarjeta que 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 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, se entenderá que el Cliente conoce los términos y condiciones del producto o servicio solicitado.

**VI.21. 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.

**VI.22. 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 sorprendivos, 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.

**VI.23. LÍMITES INDIVIDUALES Y AGREGADOS DIARIOS.** Las Partes reconocen que las transferencias electrónicas de fondos a través de los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet no tendrán un límite individual o agregado diario, por lo que el Cliente podrá hacer uso del servicio de transferencias a través de estos servicios de Banca Electrónica de forma ilimitada, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario o acumulado mensual no exceda del saldo disponible en su(s) Cuenta(s). No obstante, el Cliente podrá establecer límites de monto para las Operaciones de transferencias y retiro de efectivo con cargo a la(s) Cuentas(s) y que puedan realizar sus Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá fijar un límite inferior de disposición mediante transferencias electrónicas 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. Este límite, que será establecido por el Banco, tiene como finalidad proteger al Cliente y cumplir con la legislación vigente en materia de prevención y detección de operaciones que pudiesen ubicarse en alguno de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

En caso de que el Cliente desee establecer límites a las operaciones de transferencia electrónica de fondos podrá establecer o modificar los límites establecidos a través del servicio de Banca Móvil o Banca por Internet, en cuyo caso el Banco requerirá al Cliente que confirme dichos límites mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

**VI.24. 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.

El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con las modificaciones al presente Contrato, nuevas Comisiones o incrementos a los importes de las Comisiones ya existentes se deberá

realizar con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a través del Estado de Cuenta, pudiendo el Banco utilizar cualquier otro medio, tal como 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 registrado con el Banco en términos de la presente cláusula.

**VI.25. 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 se registrarán por el siguiente proceso:

- i. 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.
- ii. 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, siempre que el Banco no cuente con estos datos.
- iii. 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.

**VI.26. 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 Atención Telefónica del Banco al teléfono +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 señalar el número de Contrato, su nombre y el motivo de su solicitud; así mismo, el Cliente deberá cumplir con el procedimiento de Autenticación definido por el Banco, con el objeto de que éste último pueda verificar su identidad; posteriormente, el Banco acusará de recibido y le indicará al Cliente el proceso a seguir para el restablecimiento de sus Claves de Acceso.

**VI.27. 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 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.

**VI.28. 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:

- i. 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, Banca Telefónica, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.
- ii. 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, en cuyo caso el Banco informará al Cliente tal situación de forma inmediata a través del correo electrónico o teléfono registrado por el Cliente.

**VI.29. 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 Atención Telefónica del Banco al número indicado, o bien por cualquier otro medio adicional que el Banco habilite para tal fin y comunique al Cliente en los términos del presente Contrato.

En dicho caso, el Cliente deberá indicar el número de Contrato, su nombre y el motivo de la solicitud. Asimismo, el Cliente deberá cumplir con el procedimiento de Autenticación definido por el Banco con el propósito de verificar su identidad. Posteriormente, el Banco acusará de recibo de la solicitud y el Cliente, para acceder nuevamente al servicio de Banca Electrónica, deberá iniciar sesión de nuevo.

**VI.30. 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:

- i. Desactivar los Factores de Autenticación cuando: (a) 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 (b) 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. Esta restricción no será aplicable a los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.
- ii. Dar por terminada la sesión de Banca Electrónica e informar al Cliente del motivo en cualquiera de los casos siguientes: (a) cuando exista inactividad por más de veinte minutos en los servicios de Banca Móvil o Banca por Internet, o de más de un minuto en servicios a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, y (b) 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.
- iii. 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 Atención Telefónica del Banco.

De igual forma y a su propio juicio, el Banco podrá suspender, temporal o permanentemente, los derechos 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, el Banco podrá restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición de los recursos 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 de que se trate, 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 la(s) Cuenta(s) del Cliente fue(ron) abierta(s) 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 cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la Cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes, y estará facultado el Banco para dar por terminado el Contrato, proceder a la cancelación de la(s) Cuenta(s) del Cliente y los Medios de Disposición.

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.

**VI.31. MONTO TRANSACCIONAL.** El Banco habilitará los Medios Electrónicos para que el Cliente fije su Monto Transaccional, ya sea cuando celebre el presente Contrato o con posterioridad a ello. Si el Cliente no define su Monto Transaccional antes de que transcurran seis (6) meses desde 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 con características similares, en cuyo caso se le notificará por cualquiera de los medios de notificación pactados en este Contrato.

El Cliente podrá modificar en cualquier momento el Monto Transaccional previamente establecido por medio de la Banca Electrónica. En caso de que el Cliente pretenda realizar una operación que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta que exceda el Monto Transaccional fijado previamente, se le solicitarán validaciones y Factores de Autenticación adicionales, así como confirmaciones 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 estará exento de toda responsabilidad al respecto.

## **CAPÍTULO VII: Disposiciones generales**

**VII.1. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS.** El Cliente podrá contratar uno o más de los productos y servicios financieros contemplados en el presente Contrato, ya sea de manera inicial o subsecuente a la firma de este contrato manifestando su consentimiento expreso para ello a través de cualquier medio de la Banca Electrónica que el Banco le ofrezca al efecto.

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

Los Anexos y las Carátulas correspondientes a cada uno de los Productos que sean contratados conforme a lo establecido en este instrumento, formarán parte integrante del presente Contrato, y le serán enviados al Cliente por medio del Correo Electrónico designado por este último.

**VII.2. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS.** Las Cuentas de depósito amparados por el presente Contrato son clasificadas como Cuentas Nivel 4, las cuales no tienen un límite máximo de depósitos al mes.

**VII.3. COMISIONES.** Las Comisiones que deberá pagar el Cliente por cada producto y/o servicio previsto en este Contrato, así como por el Paquetes de Servicios o Paquete de Beneficios que elija, se encuentran detalladas en el correspondiente Anexo de Comisiones y disponibles para consulta en la página de internet del Banco: [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx).

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.

El Cliente otorga su conformidad y autorización para pagar con cargo a los recursos de su(s) Cuenta(s) Empresa PM, Apartado y/o su cuenta Ahorro Empresa Flexible, cualquier obligación de pago frente al Banco por concepto de Comisiones, conforme a lo siguiente:

- i.** El Banco cargará el monto acumulado que el Cliente adeude por concepto de Comisiones a cualquiera de la(s) Cuenta(s) Empresa PM y/o del Apartado y/o cuenta Ahorro Empresa Flexible con la siguiente prelación:
  - a)** La Cuenta Empresa PM con mayor saldo. En caso de que no hubiera recursos suficientes en ella, se realizará el cargo en la siguiente Cuenta

Empresa PM con mayor saldo y así sucesivamente, hasta cubrir por completo el monto adeudado.

- b)** Si los recursos de la(s) Cuenta(s) Empresa PM no son suficientes, se utilizarán los recursos del Apartado hasta cubrir por completo el monto adeudado.
  - c)** Si no existieran recursos en el Apartado o estos no fueran suficientes para cubrir el adeudo, se utilizarán los recursos de la cuenta Ahorro Empresa Flexible.
- ii.** Cualesquiera de los cargos anteriores se ejecutarán por el Banco de forma automática, sin requerimiento o cobro previo, llegada la fecha de pago de la(s) Comisión(es) de que se trate y, en caso de que los recursos fueran insuficientes, en el momento en que existan recursos depositados en cualquiera de las Cuentas(s) Empresa PM, el Apartado y/o la cuenta Ahorro Empresa Flexible, hasta que haya sido pagada la totalidad del adeudo.

Los cargos realizados para el pago de Comisiones conforme a esta cláusula serán notificados al Cliente en términos de este Contrato.

**VII.4. AJUSTES AL COBRO DE COMISIONES.** Siempre que se prevea el cobro por anticipado de una Comisión para la que se prevea una vigencia específica, o cuyo pago brinde alguna cobertura por un período específico de tiempo, y con posterioridad a ello el Cliente solicite la cancelación o modificación del producto o servicio al que corresponda esa Comisión se aplicarán las reglas siguientes, conforme a lo establecido en la regulación aplicable:

- i.** La devolución de la parte proporcional de la Comisión solamente procederá cuando el Cliente dé por terminada la relación jurídica derivada del presente Contrato con motivo de la que hubiera procedido el cobro de la misma, y siempre y cuando el plazo remanente no sea menor de 30 (treinta) días naturales.
- ii.** En caso de que el Cliente solicite la modificación de los Paquetes de Servicios o Beneficios originalmente contratados, a fin de acceder a otro de nivel superior o que requiera del pago de una Comisión más elevada, el monto pagado anticipadamente pero aún no devengado será abonado como saldo a favor del Cliente, quien sólo deberá liquidar el diferencial entre esa cantidad y el costo de la Comisión.
- iii.** En caso de que el Cliente solicite la modificación de los términos originalmente contratados, a fin de acceder a otro Paquete de Servicios o Beneficios más limitado, o que requiera del pago de una Comisión menos cuantiosa, esta modificación sólo procederá después de que el Cliente haya devengado el total de la Comisión pagada anticipadamente, después de lo cual podrán

aplicarse al producto o servicio en cuestión aquellas modificaciones solicitadas y que resulten procedentes.

**VII.5. COMPROBANTES DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS.** El Banco cumplirá con su obligación de hacer entrega al Cliente del ejemplar del presente Contrato que le corresponda, así como de la(s) Carátulas(s) y, en su caso, Anexo(s) al mismo 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 lo manifieste expresamente así en el momento de la contratación.

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.

**VII.6. RETIROS.** El Cliente, siempre que se cumplan las medidas de seguridad y Autenticación que determine el Banco, podrá hacer retiros de recursos con cargo a la(s) Cuenta(s) que tenga contratadas, de las siguientes formas:

- i. Disposición de dinero en efectivo con cargo a la(s) Cuenta(s) Empresa PM a través de Cajeros Automáticos. La disposición se realizará introduciendo la Tarjeta física en el Cajero Automático y mediante la Autenticación del Cliente a través de su NIP, o bien, en el caso de Cajeros Automáticos operados por el Banco, el retiro de recursos se podrá realizar sin Tarjeta, utilizando los mecanismos de Autenticación que establezca el Banco para tal efecto.
- ii. Disposición de recursos mediante la instrucción de transferencias electrónicas de fondos a través del servicio de Banca Móvil, Banca por Internet o cualquier otro Medio Electrónico que en el futuro el Banco autorice y notifique al Cliente.

Cada disposición de recursos generará un cargo a la Cuenta del Cliente, el cual se documentará según sea el caso a través de:

- a. Recibos, vouchers o cualquier otra constancia física o electrónica que se suscriba de forma autógrafa o electrónica por parte del Cliente.
- b. Comprobantes físicos o electrónicos que emita el Banco, los Establecimientos y/o Comercios Afiliados u otras instituciones bancarias.

A cada cargo a la Cuenta del Cliente le corresponderá un registro contable que se generará en los sistemas del Banco, ya sea que se instruya directamente al Banco por el cliente o a través de los Establecimientos y/o Comercios Afiliados u otras entidades financieras.

Cuando se utilicen los Cajeros Automáticos u otros Medios Electrónicos, el Cliente reconoce como prueba fehaciente e inobjetable de los retiros o transferencias que realice con la Tarjeta los comprobantes o registros magnéticos contenidos en los sistemas que el Banco o entidad financiera correspondiente utilice, en los que aparezcan los detalles de dichos retiros o transferencias.

En caso de que existan errores en la transacción solicitada por el Cliente y se haga entrega de una cantidad de efectivo mayor a la que le correspondía, el Cliente se obliga a reintegrar el efectivo que por error se le hubiere proporcionado en exceso o indebidamente; en caso contrario, el Banco se reserva el derecho de realizar el cargo respectivo a la cuenta originadora del efectivo por la cantidad correspondiente, sin perjuicio de proceder al respecto conforme a Derecho en función de las circunstancias del hecho.

**VII.7. DEPÓSITOS EN LA CUENTA.** Los depósitos que el Cliente o cualquier tercero realicen para abono en la(s) Cuenta(s) contratadas por el Cliente deberán hacerse en moneda nacional. Dichos depósitos podrán hacer libremente mediante transferencias electrónicas de fondos o en efectivo a través de sus Comisionistas o Cajeros Automáticos operados por el Banco hasta por los límites permitidos.

Los depósitos realizados serán acreditados en la Cuenta en los siguientes plazos:

- i. Tratándose de depósitos en efectivo que se realicen a través de Comisionistas autorizados se realizarán hasta por el importe del límite permitido por la regulación vigente, los cuales serán acreditados en la misma fecha en que se reciban, o al Día Hábil Bancario siguiente y de conformidad con los horarios que se le comuniquen al Cliente al momento de efectuar el depósito.
- ii. Si los depósitos se realizan mediante transferencia electrónica de dinero, o por algún otro medio o documento autorizado por el Banco, se acreditarán en la fecha en que el Banco efectivamente reciba dichos depósitos.

El Cliente acepta y reconoce que cualquier cantidad que sea transferida a su Cuenta mediante el SPEI desde una entidad financiera distinta del Banco, para su abono a la Cuenta del Cliente, deberá cumplir con las disposiciones legales emitidas por el Banco de México, y la Cuenta del Cliente deberá estar libre de bloqueos o restricciones, por lo que en caso de que no se cumplan con estas condiciones, no será posible realizar el abono correspondiente.

**VII.8. COMPENSACIÓN.** El Cliente otorga su conformidad y autorización para compensar o pagar con recursos de su(s) Cuenta(s) Empresa PM, Apartado y/o su cuenta Ahorro Empresa Flexible, cualquier obligación de pago que contraiga con el Banco en virtud de este Contrato, incluyendo penalizaciones, reembolsos por montos abonados erróneamente o intereses pagados en exceso, contracargos, indemnizaciones o cualquier obligación contraída por otro motivo, ya sea como

acreditado, endosante, suscriptor de pagarés, fiador, avalista, por pago de Comisiones o cualquier otro adeudo que no sea liquidado oportunamente, considerando el saldo y plazo que se indican a continuación:

- i. **Saldo:** El Banco cargará el monto acumulado que el Cliente adeude de cualquiera de la(s) Cuenta(s) Empresa PM derivado de los productos y servicios contratados con el Banco, que llegada su fecha de exigibilidad no haya sido pagado y por lo tanto sea vencido y exigible.
- ii. **Plazo:** El Cliente autoriza expresamente que, en caso de no existir restricción legal en contrario, el cargo se ejecute por el Banco de forma automática sin requerimiento o cobro previo dentro del plazo que va desde el día natural posterior de la fecha de vencimiento de la obligación de que se trate sin que se haya realizado el pago en los términos convenidos y hasta que haya sido pagada la totalidad del adeudo.

Al realizarse el cargo por compensación el Banco lo notificará al Cliente por los medios pactados en este Contrato.

En caso de que los recursos de las cuentas de depósito que el Cliente mantenga abiertas en el Banco no sean suficientes para cubrir el adeudo, el Cliente deberá liquidarlo dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción del requerimiento de pago del Banco.

**VII.9. 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.

**VII.10. 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 aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

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.

**VII.11. 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.

**VII.12. 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 dado 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.

**VII.13. TERMINACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE.** En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar la terminación de este Contrato a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500 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.

Para proceder con la terminación de este Contrato, el Cliente deberá señalar el número de Contrato, su nombre y el motivo de su solicitud; así mismo, el Cliente deberá cumplir con el procedimiento de Autenticación definido por el Banco. Recibida la solicitud de terminación el Banco acusará de recibido y otorgará un plazo de 5 (cinco) días naturales para que el Cliente cubra los adeudos pendientes a su cargo a la fecha de la solicitud de terminación, obligándose el Cliente a retirar el saldo de su Cuenta en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, a fin de que el Banco proceda a la cancelación de la Cuenta del Cliente.

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:

- i.** Si el Cliente no retira el saldo de su Cuenta en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales.
- ii.** 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.
- iii.** Si el Cliente presentó al Banco una solicitud de aclaración con relación a los cargos, movimientos o transacciones realizados con cargo a su(s) Cuenta(s) y estos siguen en proceso de revisión por parte del Banco, no será posible proceder con la solicitud de terminación del presente Contrato hasta en tanto estos procesos de revisión no hayan concluido.
- iv.** Si el Cliente presentó al Banco una solicitud de aclaración con relación a los cargos, movimientos o transacciones realizados con cargo a su Cuenta y estos siguen en proceso de revisión por parte del Banco, al recibir la solicitud de terminación del presente Contrato se entenderá que el Cliente asume expresamente los cargos, movimientos o transacciones realizados objeto de la aclaración, por lo que el Banco cargará en la Cuenta del Cliente el abono provisional realizado, de ser el caso.

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

Una vez que el Cliente haya retirado el saldo de su Cuenta y 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.

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 tener una cuenta abierta a nombre del Cliente y comunicar al Banco la solicitud del Cliente de dar terminada la relación contractual con el Banco a más tardar el tercer Día Hábil Bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva por parte del Cliente. La Institución Receptora deberá contar con los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del Cliente para la cancelación de la Cuenta del Cliente con el Banco y la instrucción de transferencia de recursos por parte del Banco a la Institución Receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos. El Banco no será responsable de la veracidad de los documentos o contenido de las comunicaciones que reciba por parte de la "Institución Receptora"; cualquier error o falla en el proceso de terminación, deberá ser comunicado por el Cliente con la "Institución Receptora".

La "Institución Receptora" deberá llevar a cabo los trámites respectivos, bajo su entera responsabilidad y sin cobrar Comisiones o gastos por tales gestiones al Banco o al Cliente. La(s) Cuenta(s) del Cliente con el Banco se cancelarán una vez que se haga la transferencia de recursos a la cuenta que le informe la "Institución Receptora" al Banco.

**VII.14. 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:

- i. 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 se lo solicite el Banco.
- ii. 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.
- iii. Por incumplimiento del Cliente a cualquier obligación asumida al amparo de este Contrato.
- iv. Por la detección de actividades u Operaciones fraudulentas, de lavado de dinero, financiamiento a actividades ilícitas o cualesquier otra que el Banco considere riesgosas conforme a sus políticas internas de riesgo.

En caso de que el Banco notifique al Cliente la terminación de este Contrato por cualquiera de las causales mencionadas en esta cláusula, el Cliente se obliga a retirar el saldo de su(s) Cuenta(s) en un plazo máximo de 3 (tres) días naturales. La cuenta será cancelada hasta que el Cliente retire la totalidad de los recursos depositados.

**VII.15. 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.

**VII.16. 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:

- i. Rechazar cualquier solicitud de emisión, entrega o uso los Medios de Disposición vinculados a la(s) Cuenta(s) que ampara(n) el presente Contrato en la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación.
- ii. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse sobre la(s) Cuenta(s) en la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos sobre la(s) Cuenta(s).
- iii. Bloquear las Claves de Acceso del Cliente y cancelar los servicios de Banca Electrónica.
- iv. Cancelar los Medios de Disposición vinculados al presente Contrato incluyendo, sin limitarse, a la Tarjeta y en su caso Tarjetas adicionales desde la fecha de presentación de la solicitud, estando el Cliente obligado a hacerle entrega de éstos al Banco, o bien manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna de dichos Medios a partir de esa fecha.
- v. Cancelar el cobro de Comisiones.
- vi. Cancelar, sin su responsabilidad, el servicio de pago de bienes, servicios o créditos con cargo a la(s) Cuenta(s).

Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, como es el caso del Apartado, Ahorro Empresa Flexible, Ahorro Empresa Fijo y los servicios de Banca Electrónica, en el momento en que se dé por terminado el presente Contrato, también se dará por terminados los productos o servicios adicionales; esto incluye los servicios de domiciliación, independientemente de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.

**VII.17. MONEDA DE CURSO LEGAL.** Cualquier cantidad por pagar por parte del Banco o del Cliente 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.

**VII.18. GARANTÍA IPAB.** El Banco hace del conocimiento del Cliente que: "únicamente están garantizados por el IPAB, los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte el Banco, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDI por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo del Banco".

**VII.19. 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 y de conformidad a lo pactado por las Partes en la Carátula de la Cuenta de que se trate, el Cliente podrá consultar su Estado de Cuenta a través del servicio de Banca Móvil y Banca por Internet a partir de los primeros 3 (tres) días naturales del mes posteriores a la fecha de corte y en cualquier momento que lo requiera. El Estado de Cuenta incluirá los movimientos efectuados en la Cuenta 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.

El Banco informará la fecha de corte al Cliente al momento de la contratación de cada 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.

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. En caso de que se pacte con el Cliente el envío del estado de cuenta a domicilio y la Cuenta 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.

**VII.20. CUENTA GLOBAL.** El Cliente reconoce que el Banco le informó que de acuerdo con la legislación aplicable, el principal y los intereses depositados en la Cuenta y, en su caso, las Operaciones celebradas al amparo del Contrato que no tengan fecha de

vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y, después de que se haya dado aviso por escrito en el domicilio del Cliente que conste en el expediente respectivo, con 90 (noventa) días naturales de antelación, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará el Banco para esos efectos. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo. El Banco no realizará cargos a la cuenta global por concepto de Comisiones.

Cuando el Cliente se presente para realizar un depósito o retiro, el Banco deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonar a la Cuenta del Cliente o entregárselo al Cliente.

Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses a que se refiere esta cláusula, sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por Cuenta al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública, por lo que el Banco estará sujeto a entregar dichos recursos.

El Cliente renuncia a ejercer cualquier acción que pudiese derivarse en contra del Banco debido al cumplimiento a lo dispuesto en la presente cláusula.

**VII.21. ORIGEN DE LOS FONDOS.** El Cliente reconoce y acepta que los recursos que deposite en la(s) Cuenta(s) que abre con el Banco son propios y de procedencia lícita.

El Cliente manifiesta expresamente que no actúa en nombre o representación de un tercero, y reconoce y acepta haber sido informado que el Banco se encuentra obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito y disposiciones que se deriven del mismo, por lo que el Banco se encuentra obligado a prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, auxiliar o cooperar para la comisión de actos delictivos, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa los delitos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. En este sentido el Cliente se obliga a destinar los recursos que tiene depositados en el Banco, así como sus intereses o rendimientos 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 a lo establecido en la presente cláusula, el Banco se reserva el derecho de dar por terminado el presente Contrato.

**VII.22. 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](http://www.bancoplata.mx), el cual fue puesto a su disposición a través de los Medios Electrónicos durante el proceso de Solicitud, en el apartado "Aviso de Privacidad".

El Cliente se obliga a proporcionar los datos personales reales y actualizados que el Banco le solicite para la celebración de este Contrato y durante su vigencia. Asimismo, el Cliente se obliga a comunicar cualquier modificación a los mismos con la mayor brevedad posible a través de los medios habilitados por el Banco para ello.

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 Usuarios o Tarjetahabientes, representantes legales o propietarios reales, según resulte aplicable conforme al servicio o producto solicitado o contratado por el Cliente, así como personas referidas al Banco como potenciales clientes.

Las Partes convienen que será responsabilidad del Cliente informar y obtener el consentimiento de las personas antes señaladas respecto de la información que proporcionará al Banco sobre su persona y los fines de su entrega. Dicha entrega presupone que el Cliente cuenta con las representaciones o autorizaciones legales suficientes para proporcionarlos, así como para aceptar los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad en nombre de dichas personas; por lo cual, el Banco no tendrá responsabilidad alguna frente a estos en caso de que el Cliente haya proporcionado los datos personales de estos terceros sin su consentimiento. No obstante, el Banco dará a conocer el presente Aviso de Privacidad a estas personas al primer contacto que tenga con ellos y contarán en todo momento con los derechos que se mencionan en el Aviso de Privacidad del 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, el Cliente se convertirá en responsable directo y se obliga a 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.

**VII.23. INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DE TARJETAHABIENTES ADICIONALES.** Las Partes convienen que acuerdan que en caso de que el Cliente que hubiere solicitado la expedición de Tarjetas en favor de terceros, éste se obliga a integrar y resguardar un expediente de identificación de cada Tarjetahabiente que deberá contener los datos y documentos de identificación requeridos por el Banco. Dicho Expediente deberá contener al menos la información y documentación a que se refiere la

fracción I, incisos a) y b) de la regla 4ta de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, la cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

El Cliente deberá asegurarse en todo momento de la vigencia y legibilidad de cada uno de los documentos que integren el expediente de los Tarjetahabientes adicionales. El Cliente se obliga a custodiar y actualizar el expediente de los Tarjetahabientes integrados de conformidad con lo señalado en la presente cláusula, durante la vigencia del presente Contrato de Adhesión, además se obliga a mantener en todo momento los referidos datos o documentos a disposición del Banco para su consulta y verificación respecto de la correcta integración.

El Banco podrá en cualquier momento solicitar al Cliente en forma expresa y a través de Medios Electrónicos, la entrega de la información o documentación total o parcial que integra el expediente de identificación de todos o de algún tarjetahabiente adicional en lo particular; debiendo el Cliente hacer entrega de la información solicitada a satisfacción del Banco dentro del plazo y la forma en que le fueren requeridos.

La omisión por parte del Cliente a integrar, custodiar y entregar al Banco el expediente de identificación de todos o de algún tarjetahabiente adicional en lo particular, o bien la entrega extemporánea de éstos una vez que hubieren sido requeridos por el Banco, podrá ser causa de cancelación de la Tarjeta adicional respectiva, o bien, de la terminación anticipada del presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial.

**VII.24. 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 Atención Telefónica del Banco al teléfono +52 55 9990 0500, o al correo de la Unidad Especializada del Banco [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx) dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de haberse realizado la Operación.

Nada de lo estipulado en el presente Contrato restringirá el derecho del Cliente para formular las aclaraciones que considere procedentes, las cuales serán dictaminadas conforme a la regulación aplicable.

La solicitud respectiva deberá contener: **a)** nombre completo del Cliente, **b)** número de teléfono y la dirección de correo electrónico en los cuales desea ser contactado con relación a la solicitud, aclaración, queja o reclamación presentada, y **c)** descripción del problema. 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. Asimismo, los cargos a la Tarjeta que correspondan a operaciones realizadas durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas a que se reciba el reporte, solicitud, queja o reclamación del Cliente que no sean reconocidos por el Cliente, se abonarán provisionalmente dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes de recibido el reporte, solicitud, queja o reclamación.

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 deberá incluir 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. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal del Banco facultado para ello.

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 del monto respectivo, 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 en la Cuenta del Cliente el abono provisional realizado.

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 a través de otros medios según establece el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, el cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

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 la reimpresión, tratándose de la Tarjeta física y en su caso, de ser aplicable se asignará una nueva Tarjeta digital. Hasta en tanto el Cliente reciba su

nueva Tarjeta, podrá disponer de los recursos depositados a su favor a través de los demás Medios de Disposición pactados en este Contrato.

**VII.25. 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.

**VII.26. CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS NACIONALES.** Al celebrar el presente Contrato el Cliente autoriza expresamente al Banco para que, por conducto de sus funcionarios facultados y en términos de las 16ª y 62ª Quáter de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, realice lo siguiente:

- i. 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 contenida en las citadas plataformas es fidedigna y corresponden al propio Cliente, y autoriza al Banco para que la utilice, bajo su responsabilidad, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en la disposición 16ª, fracción IV, de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, el cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.
- ii. Proporcione a las plataformas tecnológicas referidas en el inciso anterior la información y documentación del Cliente a que se refiere la disposición 16ª de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. 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.
- iii. Recabe la Geolocalización del Dispositivo de Acceso desde el cual el Cliente realice Operaciones, particularmente transferencias de fondos en términos de lo previsto en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, particularmente transferencias de fondos.

Por lo que mediante la firma del presente Contrato de Adhesión, el Cliente ratifica automáticamente en cada momento en que este opere una transferencia electrónica de fondos nacional en moneda extranjera o transferencia electrónica 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 lleve a cabo el intercambio de información y documentación en los términos previstos en la regla 62ª Quáter de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, y
- c) Reconoce que el Banco podrá realizar consultas periódicas de su información durante el tiempo que mantenga una relación jurídica con el Banco.

**VII.27. CONTRATACIÓN POR 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, los cuales producen los mismos efectos que una firma autógrafa, teniendo el mismo valor probatorio.

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 a su cargo adquiridas, no obrando error de derecho o, de hecho, ni violencia, dolo, mala fe, engaño, lesión, incapacidad o cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera afectar el consentimiento.

**VII.28. LEYES APLICABLES, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.** El presente Contrato se registrará por las disposiciones legales aplicables del fuero federal en los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, las disposiciones de carácter general que emitan el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como cualquier otra autoridad financiera competente.

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 la Institución, ésta 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.

**VII.29. 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, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11590.

**Página oficial:** [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx)

**Centro de Atención Telefónica:** +52 55 9990 0500

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

Instagram: <https://www.instagram.com/bancoplata/>

Threads: <https://www.threads.com/@bancoplata>

Facebook: <https://www.facebook.com/bancoplatamx>

X: <https://x.com/bancoplatamx>

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**

Av. Insurgentes Sur 182, tercer Piso, Colonia Roma, Alcaldía Álvaro Cuauhtémoc, C.P. 067000, Ciudad de México.

**Teléfono de servicio al cliente:** +52 55 5232 8040

**Correo electrónico:** [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx)

**Página de Internet:** <https://bancoplata.mx>

**Centro de atención telefónica de CONDUSEF**

**Teléfono:** +52 55 53 400 999.

**Correo electrónico:** [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**Dirección en Internet:** [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

### VII.30. SELECCIÓN DEL PRODUCTO A CONTRATAR

En el presente apartado, mediante la selección de la casilla correspondiente el Cliente manifiesta expresamente haber leído el Contrato de Adhesión número **16980-999-043848/01-01133-0526** así como su intención de contratar los siguientes productos y servicios con el Banco:

- Cuenta Empresa PM y Banca Electrónica
- Apartado
- Ahorro Empresa Flexible
- Ahorro Empresa Fijo

Número de Cuentas Empresa PM que el Cliente desea abrir con la celebración del Contrato (hasta 5) \_\_\_\_\_

El Cliente conoce y entiende que con la contratación de cualquiera de la(s) Cuenta(s) Empresa PM también contrata la prestación de servicios de Banca Electrónica como medio indispensable para la realización de las operaciones amparadas por este Contrato, ya que el Banco no cuenta con sucursales ni presta Operaciones en ventanillas. Dicho servicio de Banca Electrónica no tiene costo para el Cliente.

**VII.31. 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 la disposición de recursos depositados al amparo de este Contrato y la recepción de depósitos adicionales queda sujeta 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 sus representantes y domicilio.

El presente Contrato se suscribe por duplicado en el lugar y en la fecha indicada en la Solicitud del presente instrumento, recibiendo el Cliente un tanto en original debidamente firmado el día [\*\*\*\*] de [\*\*\*\*] de 202[\*\*]

<p><b>El Cliente</b></p>       <p>_____</p> <p><b>Nombre y Firma</b></p>	<p><b>El Banco</b> <b>por conducto de su representante legal:</b></p>       <p>_____</p> <p><b>Nombre y Firma</b></p>
---	--

**SECCIÓN ESPECIAL: AUTORIZACIÓN VOLUNTARIA PARA EL USO DE INFORMACIÓN**

Autorizo expresamente a Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple 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 mi representada con Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple, 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.

**El Cliente**

\_\_\_\_\_

**Nombre y Firma**

# Anexo de Transcripción de Disposiciones Legales

Cuenta Empresa PM (Persona Moral)

## Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

**Artículo 23.** En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

- I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración

dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

- II.** Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

- III.** Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

- IV.** En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y
- V.** Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo 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.

## **Circular 3/2012 emitida por Banco de México**

**Artículo 19.-** La Institución que administre una Cuenta de Depósito a la vista deberá permitir al Tarjetahabiente respectivo utilizar la Tarjeta de débito correspondiente para:

- I.** Retirar cantidades en efectivo en: **a)** las sucursales de la Institución, **b)** cajeros automáticos habilitados para ello y para procesar la tarjeta de que se trate, **c)** comisionistas bancarios disponibles conforme a los convenios celebrados al efecto con la propia Institución o, en su caso, con otras instituciones o **d)** establecimientos de receptores de pagos con tarjetas que proporcionen dicho servicio, afiliados a las redes respectivas por medio de las Instituciones o demás entidades participantes en dichas redes que les presten el servicio de recepción y tramitación de pagos con tarjetas, y
- II.** Realizar pagos de cualquier tipo, como pueden ser para adquisiciones de bienes o servicios, amortizaciones de créditos o pagos de impuestos, entre otros.

Las operaciones a que se refieren las fracciones anteriores deberán realizarse a través de: **i)** una cámara de compensación para operaciones con tarjetas con quien la Institución haya celebrado un contrato al efecto, o **ii)** la propia infraestructura de la Institución, tratándose de

aquellas operaciones en que la Institución emisora de la Tarjeta de débito pertenezca al mismo grupo financiero o consorcio de la Institución o entidad que preste servicios de aceptación de tarjetas al receptor de pagos realizados con dicha tarjeta.

Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se entenderá por consorcio lo indicado en el artículo 22 Bis, fracción I, de la Ley de Instituciones de Crédito.

Las Instituciones deberán entregar a los cuentahabientes todas las Tarjetas de débito desactivadas y, para su activación, estos últimos deberán solicitarlo expresamente a través de los mecanismos que las Instituciones dispongan para ello, ya sea en alguna de sus sucursales o a través de un comisionista, mediante el cotejo de la firma autógrafa del propio cuentahabiente con respecto a alguna identificación de las indicadas en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito o mediante los esquemas de autenticación presencial utilizados por la Institución de que se trate, como pueden ser elementos biométricos, mediante el uso de cajeros automáticos, terminales punto de venta, vía telefónica, esquemas de autenticación remota utilizados por la propia Institución, o bien, a través de otros canales electrónicos seguros.

Las Tarjetas de débito podrán ser de uso exclusivo en territorio nacional, o bien, de uso en territorio nacional y en el extranjero.

Los cargos por pagos o retiros de efectivo efectuados en moneda extranjera con la Tarjeta de débito deberán asentarse en la respectiva Cuenta de Depósito, invariablemente, en moneda nacional.

El cargo que la Institución emisora de la Tarjeta de débito efectúe conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior deberá ser equivalente a la cantidad que resulte de la operación cambiaria que corresponda para convertir a moneda nacional el importe del respectivo pago o retiro de efectivo realizado con la Tarjeta de débito. En este caso, para efectuar la mencionada operación cambiaria, tratándose de importes denominados en Dólares, la cantidad en pesos que la Institución emisora podrá cargar en la Cuenta de Depósito no podrá exceder del producto de la multiplicación de los siguientes factores: **a)** el importe del pago o disposición en dicha moneda extranjera, y **b)** el resultado de multiplicar por 1.005 el tipo de cambio aplicable.

Para efectos del supuesto indicado en el párrafo anterior, el tipo de cambio aplicable será el que determine el Banco de México, de conformidad con el Título Tercero, Capítulo V, de las presentes Disposiciones, el cual da a conocer el mismo día en que lo determina, por medio de su página de internet, como el “tipo de cambio FIX” que, a su vez, queda publicado en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil Bancario inmediato siguiente, y que corresponda al último disponible en dicha página de internet al momento en que la Institución emisora: **i)** haya autorizado el pago o disposición respectivo, o **ii)** deba realizar la liquidación de las cantidades correspondientes a dicho cargo conforme a los acuerdos celebrados al efecto

con el adquirente, la cámara de compensación o receptor del pago respectivo, según sea el caso, tratándose de operaciones en las que el Tarjetahabiente autorice, de manera preliminar, un cargo inicial y posteriormente, un cargo final por la misma operación que implique la actualización del importe preliminar previamente autorizado.

En caso de que el pago o retiro de efectivo con Tarjeta de débito sea realizado en alguna moneda extranjera distinta al Dólar, el cargo que la Institución emisora haga en moneda nacional en la respectiva Cuenta de Depósito no podrá exceder de la cantidad que resulte del cálculo siguiente: en primer lugar, se calculará el equivalente del importe del pago o del retiro en la moneda extranjera respectiva a Dólares conforme al último tipo de cambio disponible al momento que corresponda conforme a lo dispuesto en los incisos **i)** o **ii)** del párrafo anterior, que haya sido dado a conocer por algún proveedor de precios autorizado para organizarse y operar con tal carácter por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto al efecto por la Ley del Mercado de Valores, como haya quedado publicado en la respectiva página de internet de dicho proveedor y, en segundo lugar, se calculará el monto equivalente a pesos de dicho importe en Dólares, conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

En el caso de que el proveedor de precios contratado por la Institución de que se trate no dé a conocer el tipo de cambio aplicable a la moneda extranjera en que se haga un pago o un retiro de efectivo con Tarjeta de débito, dicha Institución podrá utilizar el tipo de cambio de mercado dado a conocer por cualquier empresa que no tenga el carácter de persona relacionada, en términos del artículo 73, fracciones I, V y VII, de la Ley de Instituciones de Crédito. En este caso, la Institución deberá guardar constancia de la fuente de donde haya obtenido el tipo de cambio referido en este párrafo.

Las Instituciones podrán solicitar al Banco de México, a través de la Gerencia de Autorizaciones y Consultas de Banca Central, mediante los sistemas informáticos o por cualquier otro medio, incluyendo los electrónicos que al efecto determine el propio Banco de México, su autorización para efectuar la operación cambiaria a que se refiere el presente artículo mediante la aplicación de: **a)** el tipo de cambio correspondiente en un momento distinto a los previstos en los incisos i) y ii) del octavo párrafo de este mismo artículo, o **b)** un tipo de cambio de la moneda extranjera de que se trate, distinta al Dólar, que no sea dado a conocer por algún proveedor de precios previsto en este artículo.

La Institución que presente la solicitud referida en el párrafo anterior deberá adjuntar a la misma evidencia suficiente sobre las razones operativas que justifiquen dicha solicitud, así como los elementos que sustenten su conveniencia para los usuarios. Asimismo, la Institución emisora que obtenga la autorización indicada deberá dar a conocer a sus cuentahabientes, de conformidad con el procedimiento referido en dicha autorización, la aplicación del tipo de cambio que corresponda, así como llevar a cabo las modificaciones a los contratos al amparo de los cuales emita las Tarjetas de débito de que se trate. Para estos

efectos, la Institución emisora deberá incluir en su solicitud de autorización su propuesta del procedimiento antes referido.

**Artículo 64.-** La Institución que haya abierto en ella cualquier Cuenta únicamente podrá realizar cargos en esta, para el pago de bienes y servicios, así como obligaciones correspondientes a Créditos Asociados a la Nómina, celebrados con la misma Institución o con alguna otra Institución o SOFOM E.R. Vinculada, o bien, créditos y préstamos vigentes contratados con cualquier otro Proveedor, por medio de la Domiciliación ejecutada de conformidad con lo dispuesto en el presente Capítulo. La Institución que administre alguna Cuenta deberá atender las solicitudes de Domiciliación en términos de los artículos 70 al 74 siguientes y mediante la utilización del formato establecido en el Anexo 1 de estas Disposiciones, que le presente el titular de dicha Cuenta, directamente o por conducto del Banco del Proveedor.

El Banco del Proveedor deberá pactar con el respectivo Proveedor que, cuando este último reciba la Domiciliación referida, deberá recabar, al menos, la información señalada en el citado Anexo 1. En caso de que una Institución sea la que haya otorgado el crédito o préstamo objeto de la Domiciliación entregada, conforme al presente Capítulo, dicha Institución o SOFOM E.R. Vinculada deberá recabar directamente la información referida en este párrafo.

## Ley de Instituciones de Crédito

**Artículo 115.-** En los casos previstos en los artículos 111 a 114 de esta Ley, se procederá indistintamente a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o bien, a petición de la institución de crédito de que se trate, del titular de las cuentas bancarias o de quien tenga interés jurídico.

En los casos previstos en los artículos 114 Bis 1, 114 Bis 2, 114 Bis 3 y 114 Bis 4 de esta Ley, se procederá a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a solicitud de quien tenga interés jurídico. Dicha Secretaría requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Lo dispuesto en los artículos citados en este Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a otras leyes fueren aplicables, por la comisión de otro u otros delitos.

Las instituciones de crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchando la previa opinión de la Comisión

Nacional Bancaria y de Valores, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

- I.** Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y
- II.** Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:
  - a.** Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y
  - b.** Todo acto, operación o servicio, que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y bancarias que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las instituciones de crédito deberán observar respecto de:

- a.** El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;
- b.** La información y documentación que dichas instituciones deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;

- c.** La forma en que las mismas instituciones deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;
- d.** Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento;
- e.** El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y
- f.** El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada institución de crédito.

Las instituciones de crédito deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las instituciones de crédito, quienes estarán obligadas a entregar información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las instituciones de crédito deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito, así como por los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 107 Bis, 109 Bis 5, segundo y tercer párrafos de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. del quinto párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 30,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 5,000 a 50,000 días de salario.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito, sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

**Artículo 142.-** La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto por el párrafo anterior, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular o, en su caso,

el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. Para los efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito también estarán exceptuadas de la prohibición prevista en el primer párrafo de este artículo y, por tanto, obligadas a dar las noticias o información mencionadas, en los casos en que sean solicitadas por las siguientes autoridades:

- I.** El Fiscal General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- II.** Los procuradores generales de justicia de los Estados de la Federación y del Distrito Federal o subprocuradores, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- III.** El Procurador General de Justicia Militar, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- IV.** Las autoridades hacendarias federales, para fines fiscales;
- V.** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto por el artículo 115 de la presente Ley;
- VI.** El Tesorero de la Federación, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;
- VII.** La Auditoría Superior de la Federación, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal y respecto a cuentas o contratos a través de los cuáles se administren o ejerzan recursos públicos federales;
- VIII.** El titular y los subsecretarios de la Secretaría de la Función Pública, en ejercicio de sus facultades de investigación o auditoría para verificar la evolución del patrimonio de los servidores públicos federales.

La solicitud de información y documentación a que se refiere el párrafo anterior, deberá formularse en todo caso, dentro del procedimiento de verificación a que se refieren los artículos 41 y 42 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y

- IX.** La Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, órgano técnico del Consejo General del Instituto Federal Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones

legales, en los términos establecidos en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria también para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la unidad primeramente mencionada.

Las autoridades mencionadas en las fracciones anteriores solicitarán las noticias o información a que se refiere este artículo en el ejercicio de sus facultades y de conformidad con las disposiciones legales que les resulten aplicables.

Las solicitudes a que se refiere el tercer párrafo de este artículo deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Los servidores públicos y las instituciones señalados en las fracciones I y VII, y la unidad de fiscalización a que se refiere la fracción IX, podrán optar por solicitar a la autoridad judicial que expida la orden correspondiente, a efecto de que la institución de crédito entregue la información requerida, siempre que dichos servidores o autoridades especifiquen la denominación de la institución, el número de cuenta, el nombre del cuentahabiente o usuario y demás datos y elementos que permitan su identificación plena, de acuerdo con la operación de que se trate.

Los empleados y funcionarios de las instituciones de crédito serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación del secreto que se establece y las instituciones estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, en forma alguna afecta la obligación que tienen las instituciones de crédito de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, les solicite en relación con las operaciones que celebren y los servicios que presten, así como tampoco la obligación de proporcionar la información que les sea solicitada por el Banco de México, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en los términos de las disposiciones legales aplicables

Se entenderá que no existe violación al secreto propio de las operaciones a que se refiere la fracción XV del artículo 46 de esta Ley, en los casos en que la Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en la ley que norma su gestión, requiera la información a que se refiere el presente artículo.

Los documentos y los datos que proporcionen las instituciones de crédito como consecuencia de las excepciones al primer párrafo del presente artículo, sólo podrán ser utilizados en las actuaciones que correspondan en términos de ley y, respecto de aquéllos, se deberá observar la más estricta confidencialidad, aun cuando el servidor público de que se trate se separe del servicio. Al servidor público que indebidamente quebrante la reserva de las actuaciones, proporcione copia de las mismas o de los documentos con ellas

relacionados, o que de cualquier otra forma revele información en ellos contenida, quedará sujeto a las responsabilidades administrativas, civiles o penales correspondientes.

Las instituciones de crédito deberán dar contestación a los requerimientos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores les formule en virtud de las peticiones de las autoridades indicadas en este artículo, dentro de los plazos que la misma determine. La propia Comisión podrá sancionar a las instituciones de crédito que no cumplan con los plazos y condiciones que se establezca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 108 al 110 de la presente Ley.

La Comisión emitirá disposiciones de carácter general en las que establezca los requisitos que deberán reunir las solicitudes o requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refieren las fracciones I a IX de este artículo, a efecto de que las instituciones de crédito requeridas estén en aptitud de identificar, localizar y aportar las noticias o información solicitadas.

## Código Penal Federal

**Artículo 139.-** Se impondrá pena de prisión de quince a cuarenta años y multa de cuatrocientas a mil doscientas veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, sin perjuicio de las penas que correspondan por otros delitos que resulten:

- I. A quien utilizando sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares, material radioactivo, material nuclear, combustible nuclear, mineral radiactivo, fuente de radiación o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos, o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento, intencionalmente realice actos en contra de bienes o servicios, ya sea públicos o privados, o bien, en contra de la integridad física, emocional, o la vida de personas, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad o a un particular, u obligar a éste para que tome una determinación.
- II. Al que acuerde o prepare un acto terrorista que se pretenda cometer, se esté cometiendo o se haya cometido en territorio nacional.

Las sanciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo se aumentarán en una mitad, cuando además:

- I. El delito sea cometido en contra de un bien inmueble de acceso público;
- II. Se genere un daño o perjuicio a la economía nacional, o

- III. En la comisión del delito se detenga en calidad de rehén a una persona.

A quien utilice aeronaves pilotadas a distancia para cometer las conductas previstas en la fracción I del párrafo primero del presente artículo, se aumentará hasta en un tercio la pena establecida.

**Artículo 148 Bis.-** Se impondrá pena de prisión de quince a cuarenta años y de cuatrocientos a mil doscientos días multa, sin perjuicio de las penas que correspondan por otros delitos que resulten:

- I. A quien utilizando sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares, material radioactivo, material nuclear, combustible nuclear, mineral radiactivo, fuente de radiación o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento, realice en territorio mexicano, actos en contra de bienes, personas o servicios, de un Estado extranjero, o de cualquier organismo u organización internacionales, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para presionar a la autoridad de ese Estado extranjero, u obligar a éste o a un organismo u organización internacionales para que tomen una determinación;
- II. Al que cometa el delito de homicidio o algún acto contra la libertad de una persona internacionalmente protegida;
- III. Al que realice, en territorio mexicano, cualquier acto violento en contra de locales oficiales, residencias particulares o medios de transporte de una persona internacionalmente protegida, que atente en contra de su vida o su libertad, o
- IV. Al que acuerde o prepare en territorio mexicano un acto terrorista que se pretenda cometer, se esté cometiendo o se haya cometido en el extranjero.

Para efectos de este artículo se entenderá como persona internacionalmente protegida a un jefe de Estado incluso cada uno de los miembros de un órgano colegiado cuando, de conformidad con la constitución respectiva, cumpla las funciones de jefe de Estado, un jefe de gobierno o un ministro de relaciones exteriores, así como los miembros de su familia que lo acompañen y, además, a cualquier representante, funcionario o personalidad oficial de un Estado o cualquier funcionario, personalidad oficial u otro agente de una organización intergubernamental que, en el momento y en el lugar en que se cometa un delito contra él, los miembros de su familia que habiten con él, sus locales oficiales, su residencia particular o sus medios de transporte, tenga derecho a una protección especial conforme al derecho internacional.

**Artículo 400 Bis.** Se impondrá de cinco a quince años de prisión y de mil a cinco mil días multa al que, por sí o por interpósita persona realice cualquiera de las siguientes conductas:

- I. Adquiera, enajene, administre, custodie, posea, cambie, convierta, deposite, retire, dé o reciba por cualquier motivo, invierta, traspase, transporte o transfiera, dentro del territorio nacional, de éste hacia el extranjero o a la inversa, recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita, o
- II. Oculte, encubra o pretenda ocultar o encubrir la naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento, propiedad o titularidad de recursos, derechos o bienes, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita.

Para efectos de este Capítulo, se entenderá que son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia.

En caso de conductas previstas en este Capítulo, en las que se utilicen servicios de instituciones que integran el sistema financiero el Ministerio Público estará en todo momento facultado para investigarlas. Para ejercer la acción penal se requerirá la denuncia de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien tendrá el carácter de víctima u ofendida.

Cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en ejercicio de sus facultades de fiscalización, encuentre elementos que permitan presumir la comisión de alguno de los delitos referidos en este Capítulo, deberá ejercer respecto de los mismos las facultades de comprobación que le confieren las leyes y denunciar los hechos que probablemente puedan constituir dichos ilícitos.

## **DECRETO por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal De La Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta**

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las variaciones del valor de la Unidad de Inversión deberán corresponder a las del Índice de Nacional de Precios al Consumidor, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 20-Ter del Código Fiscal de la Federación.

El Banco de México calculará el valor de las unidades de inversión de acuerdo con el citado procedimiento. Dicho procedimiento deberá ajustarse a lo dispuesto por el artículo 20-Ter del Código Fiscal de la Federación.

## Anexo de comisiones del contrato múltiple de productos bancarios y de prestación de servicios bancarios a través de medios electrónicos – Cuenta Empresa PM

(Para personas morales)

### I. Comisiones por Administración y Paquetes de Servicios Financieros – CUENTA EMPRESA PM

Comisiones por Administración y Paquetes de Servicios		
Concepto	Periodicidad	Monto
Administración – Paquete de Servicios “Empieza”*	Mensual**	\$199.00 M.N.*
Administración – Paquete de Beneficios “Impulsa”*	Mensual**	\$599.00 M.N.*
Administración – Paquete de Beneficios “Expande”*	Mensual**	\$1,999.00 M.N.*

\* Los “Paquetes de Servicios” son el conjunto de servicios y/o beneficios que el Cliente puede obtener al contratar su Cuenta Empresa PM, por los cuales se cobra una única comisión. Los “Paquetes de Beneficios” son atributos o ventajas adicionales a los establecidos por defecto en la contratación de la Cuenta Empresa PM, que el Cliente puede contratar de manera opcional, de acuerdo a sus preferencias. Por los “Paquetes de Beneficios” también se cobra una única comisión. La contratación de la Cuenta Empresa PM incluye un Paquete de Servicios que se ha denominado “Empieza”. No obstante, el Cliente podrá optar por contratar los Paquetes de Beneficios adicionales en su lugar, “Impulsa” o “Expande”, al momento de la contratación de la Cuenta Empresa PM o con posterioridad. Véase los “Términos y Condiciones de los Paquetes de Servicios y de Beneficios Cuenta Empresa PM Personas Morales” para obtener el detalle de los servicios y beneficios aplicables a cada paquete.

\*\* Banco Plata podrá ofrecer promociones que exceptúen temporalmente el pago de Comisiones, o bien, sean menores en cuantía debido al pago adelantado de las mensualidades pactadas. Véase los “Términos y Condiciones de los Paquetes de Servicios y de Beneficios Cuenta Empresa PM Personas Morales” para conocer las promociones que, en su caso, Banco Plata ofrezca.

<b>Servicios adicionales a los incluidos en los Paquetes de Servicios o Beneficios</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Monto</b>	<b>Aclaraciones</b>
Tarjeta de débito física adicional	Anual	\$100.00 M.N.	<p>La emisión de cada tarjeta adicional a las incluidas en los paquetes de servicios y/o beneficios genera el cobro de esta comisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Paquete de Servicios “Empieza” incluye la emisión de una tarjeta de débito física sin costo.</li> <li>El Paquete de Beneficios “Impulsa” incluye la emisión de 3 (tres) tarjetas de débito físicas sin costo.</li> <li>El Paquete de Beneficios “Expande” incluye la emisión ilimitada de tarjetas de débito físicas sin costo.</li> </ul>
Orden de transferencia electrónica (SPEI out) adicional - Operación individual	Por Evento	\$5.00 M.N.	<p>Cualquier orden de transferencia electrónica SPEI adicional a las incluidas en los paquetes de servicios y/o beneficios, genera el cobro de comisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Paquete de Servicios “Empieza” no incluye órdenes de transferencias electrónicas SPEI sin costo.</li> <li>El Paquete de Beneficios “Impulsa” incluye 50 (cincuenta) órdenes de transferencias electrónicas SPEI sin costo.</li> <li>El Paquete de Beneficios “Expande” incluye 1,000 (mil) órdenes de transferencias electrónicas SPEI sin costo</li> </ul>
Órdenes de transferencia electrónicas (SPEI out) adicionales - 10 Operaciones	Mensual	\$45.00 M.N.	
Órdenes de transferencia electrónicas (SPEI out) adicionales - 25 Operaciones	Mensual	\$99.00 M.N.	
Órdenes de transferencia electrónicas (SPEI out) adicionales - 100 Operaciones	Mensual	\$350.00 M.N.	
Órdenes de transferencia electrónicas (SPEI out) adicionales - 400 Operaciones	Mensual	\$1,199.00 M.N.	
Órdenes de transferencia electrónicas (SPEI out) adicionales - Operaciones ilimitadas	Mensual	\$2,599.00 M.N.	
Usuario adicional	Mensual	\$50.00 M.N.	<p>Cada Usuario adicional a los incluidos en los paquetes de servicios y/o beneficios, genera el cobro de esta comisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Paquete de Servicios “Empieza” no incluye el registro de Usuarios</li> </ul>

			<p>adicionales sin costo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Paquete de Beneficios “Impulsa” incluye el registro de 4 (cuatro) Usuarios sin costo.</li> <li>El Paquete de Beneficios “Expande” incluye el registro ilimitado de Usuarios, sin costo.</li> </ul>
Procesamiento de pago con tarjeta mediante enlace o liga de cobro (“Payment links”) – Para cliente con Paquete de Servicios “Empieza”	Por evento	\$3.00 M.N. + 3.39% del monto de la transacción	Esta Comisión será cobrada al Cliente hasta que la transacción generada mediante un enlace o liga de cobro se procese de forma exitosa. En el caso de transacciones no exitosas, estas no generarán cobro alguno.
Procesamiento de pago con tarjeta mediante enlace o liga de cobro (“Payment links”) – Para cliente con Paquete de Beneficios “Impulsa”	Por evento	\$3.00 M.N. + 3.19% del monto de la transacción	Esta Comisión será cobrada al Cliente hasta que la transacción generada mediante un enlace o liga de cobro se procese de forma exitosa. En el caso de transacciones no exitosas, estas no generarán cobro alguno.
Procesamiento de pago con tarjeta mediante enlace o liga de cobro (“Payment links”) – Para cliente con Paquete de Beneficios “Expande”	Por evento	\$3.00 M.N. + 2.99% del monto de la transacción	Esta Comisión será cobrada al Cliente hasta que la transacción generada mediante un enlace o liga de cobro se procese de forma exitosa. En el caso de transacciones no exitosas, estas no generarán cobro alguno.

<b>COMISIONES POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE COMISIONISTAS</b> <b>APLICABLE A DEPÓSITOS A CUENTAS EMPRESA PM, APARTADO, AHORRO EMPRESA FLEXIBLE Y AHORRO EMPRESA FIJO</b>		
Concepto	Periodicidad	Monto
Depósito de efectivo; (Super Kiosko)	Por Evento	\$12.93 M.N.
Depósito de efectivo; (OXXO)	Por Evento	\$30.17 M.N.

- 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: **16980-999-043848/01-01133-0526**.
- Las Comisiones descritas en este Anexo aplican en la República Mexicana y están expresadas en Moneda Nacional (M.N.).
- Los montos reflejados en este Anexo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado aplicable (I.V.A.).
- Las Comisiones anteriores deberán estar registradas en el Registro de Comisiones relativas a créditos y servicios de pago (RECO) del Banco de México para su cobro y podrán ser modificadas por Banco Plata, previo aviso por escrito dado al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda que las referidas modificaciones entren en vigor a través de los medios de notificación pactados en el Contrato de Adhesión.