

CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO BÁSICA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS 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 FÍSICA CUYOS DATOS QUEDARON REGISTRADOS EN LA SOLICITUD DE ESTE CONTRATO, EN LO SUCESIVO EL “CLIENTE”, Y DE MANERA CONJUNTA CON EL “BANCO” SE DENOMINARÁN LAS “PARTES” AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ÍNDICE:

Sección I: Declaraciones	Página 1
Sección II: Términos	Página 1
Sección III: Cláusulas	Página 4
Capítulo I: Clausulado aplicable al crédito en Cuenta Corriente (“Cuenta Corriente”)	Página 4
Capítulo II: Clausulado aplicable a la tarjeta de crédito como medio de disposición de la Línea de Crédito	Página 8
Capítulo III: Clausulado aplicable a los servicios de Banca Electrónica.	Página 12
Capítulo IV: Disposiciones Generales	Página 19
Hoja de Firmas	Página 26

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 de Comercio de dicha ciudad bajo el folio mercantil N-2021043952, la cual cuenta con la capacidad jurídica y autorizaciones necesarias para celebrar el presente Contrato.
- 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. Su página electrónica de Internet es www.bancoplata.mx
- I.4. De forma previa a la celebración del presente Contrato de Adhesión le informó al cliente que ofrece sus servicios exclusivamente a través de Medios Electrónicos y que no cuenta con sucursales, ni ofrece servicios a través de ventanillas bancarias.

II. Declara el Cliente, que:

- II.1. Es una persona física, mayor de edad con plena capacidad de ejercicio y de goce para celebrar el presente Contrato y reconoce como suyos los datos asentados en la Solicitud, todo lo cual acredita con la información y documentación que proporcionó al Banco, previo a la suscripción de este Contrato.
- II.2. Actúa por cuenta propia y no por cuenta de un tercero. Por lo tanto, niega la existencia de alguna persona o grupo de personas que puedan obtener el beneficio de la Tarjeta de Crédito Básica o de los servicios que ampara este Contrato.
- II.3. Es el único proveedor de recursos que se utilizarán para el pago de la tarjeta de crédito, 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.4. 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 sus recursos o para acreditar la litud de cualquier operación particular u operativa general o su apego al perfil declarado.
- 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: **16980-445-043547/01-00589-0326**.
- 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.

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:

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

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.

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

Cliente: La persona física cuyo nombre y firma aparece en la Solicitud del presente Contrato.

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.

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.

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.

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.

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 validación de su identidad mediante la Tarjeta y su NIP, consultar el saldo disponible de su Línea de Crédito y realizar otras Operaciones con el Banco, tales como la disposición de dinero en efectivo.

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

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.

CLABE: Significa la Clabe Bancaria Estandarizada que aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato.

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.

Comisión(es): En términos de lo dispuesto en artículo 3 fracción IV, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros el cual se transcribe en el “Anexo de transcripción de preceptos legales” significa cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés.

Comisionista(s): A los terceros con los que el Banco mantenga un contrato de comisión mercantil vigente para la celebración de las operaciones previstas en el artículo 319 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito el cual se transcribe en el “Anexo de transcripción de preceptos legales”.

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

Contrato de Adhesión: Es el documento elaborado unilateralmente por el Banco para establecer en un formato uniforme los términos y condiciones aplicables a la celebración de operaciones pasivas, activas o de servicio que lleve a cabo el Banco con cada uno de sus Clientes. Se considera parte de este documento el presente clausulado y sus anexos como son la Carátula, la Solicitud el “Anexo de transcripción de preceptos legales” así como cualquier otro documento que modifique o adicione el presente contrato, los cuales podrán ser consultados en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número **16980-445-043547/01-00589-0326**.

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

Día(s) Hábil(es) Bancario(s): Significa los días en que las instituciones de crédito, entre ellas el Banco, no estén obligadas a suspender Operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

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

Establecimiento(s) y/o Comercio(s) Afiliado(s): Significan los proveedores de bienes, servicios o efectivo 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, la Tarjeta.

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

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.

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.

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.

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 Crédito en Cuenta Corriente, y que será indicado al Cliente por el Banco al momento de la contratación.

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.

IPAB: Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

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

Medio(s) de Disposición: A la Tarjeta asociada a la Línea de Crédito del Cliente, o al Dispositivo asociado al Cliente, o a cualquier otro mecanismo o interfaz que permita al Cliente disponer del Crédito en Cuenta Corriente a su favor, entre ellos la realización de pagos o transferencia de recursos. Se deberán considerar dentro de esta categoría a aquellos medios o mecanismos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, reconozcan como tales mediante disposiciones de carácter general.

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.

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.

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.

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

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.

Solicitud: Es el documento que forma parte integrante del presente contrato, 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.

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 su Crédito en Cuenta Corriente y recibir dinero en ellas de forma electrónica y en tiempo real.

Tarjeta: Significa la tarjeta de crédito 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 de la Línea de Crédito otorgada a su favor y como instrumento de pago.

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

Unidad Especializada (UNE): Significa la Unidad Especializada de atención a Clientes del Banco, cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del Cliente en términos de lo estipulado en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 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: 55 9990 8880, correo electrónico: une@platacard.mx, Página de Internet: www.bancoplata.mx

SECCIÓN III: CLÁUSULAS

CAPÍTULO I. CLAUSULADO APLICABLE AL CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE (“CUENTA CORRIENTE”)

I.1. OBJETO. El objeto del presente contrato es el otorgamiento de un crédito en Cuenta Corriente en moneda nacional disponible a través de una Tarjeta, de conformidad con la Solicitud realizada por el Cliente de forma individual. El Cliente, como solicitante manifiesta tener la capacidad necesaria para firmar el presente Contrato de Adhesión y obligarse a pagar el importe de todos los cargos que se efectúen a la Línea de Crédito otorgada por el Banco.

Este Contrato de Adhesión se suscribe entre el Banco y Cliente habiendo este declarado este último que actúa por cuenta propia y no por cuenta de un tercero, por lo tanto, el Cliente niega la existencia de persona alguna o grupo de personas que puedan obtener el beneficio de los servicios que ampara este Contrato.

El presente contrato será debidamente autorizado e inscrito por la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos del artículo 28 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

I.2. APERTURA DEL CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE. El Banco asignará al Cliente una Línea de Crédito cuyo monto es la cantidad máxima que el Cliente podrá disponer del Crédito en Cuenta Corriente en los términos del presente Contrato. El Cliente podrá hacer remesas o pagos en

reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiera hecho, quedando facultado, mientras el presente Contrato de Adhesión esté vigente para disponer del monto de la Línea de Crédito autorizada.

En cumplimiento a lo establecido por las disposiciones legales aplicables, el Banco entregará al Cliente junto con este Contrato de Adhesión una Carátula en la cual se precisan las condiciones y características particulares del crédito en Cuenta Corriente que contrata, y el monto o Línea de Crédito autorizada por el Banco.

I.3. FECHA DE CORTE. Es el día de cada mes en que se da por terminado el periodo para incluir en el Estado de Cuenta los movimientos efectuados a la Línea de Crédito. La fecha de corte será la señalada en la Carátula de este Contrato. La fecha de corte, también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente el cual se emite con la misma periodicidad (mensual) y se podrá consultar en cualquier momento a través de la Banca Móvil del Banco.

I.4. INTERESES ORDINARIOS. El Cliente pagará al Banco mensualmente intereses ordinarios sobre el promedio de los saldos diarios insolutos. La tasa de interés ordinaria será variable, la cual se determinará por el Banco al Cliente en el momento de la evaluación del crédito solicitado, se comunicará al Cliente en forma inmediata al momento de la aprobación de la Línea de Crédito y de ser aceptada por el cliente, se procederá a la firma del presente Contrato, a través de la Carátula, y de la misma forma se reflejará en forma mensual en el Estado de Cuenta.

Cualquier incremento a la tasa de interés ordinaria será comunicado al Cliente con una anticipación de por lo menos 30 (treinta) días naturales a que entre en vigor, en los términos establecidos en la Cláusula IV.9 denominada “Modificaciones al Contrato”.

Para determinar cualquier modificación o incremento la tasa de interés ordinaria, el Banco utilizará como tasa de referencia la Tasa TIIE de Fondeo “TIIEF” a la cual se le sumará hasta un máximo de 120 (ciento veinte) puntos porcentuales (“tasa de interés ordinaria”).

La TIIEF que servirá de base para el cálculo de los intereses ordinarios será la disponible en la página de internet del Banco de México; el cálculo de intereses se realizará conforme a la metodología que se describe en esta Cláusula. Si en cualquier momento el Banco se ve imposibilitado para determinar la tasa de interés ordinaria tomando como base la TIIEF ya sea que dicha tasa de referencia: a) deje de existir; o b) deje de darse a conocer por algún contratiempo o inconveniente directamente imputable al Banco de México; o c) o deje de considerarse como una referencia adecuada a las condiciones de mercado, sujeto a la determinación del Banco de México; o d) que las autoridades competentes o las asociaciones reconocidas por los mercados financieros de las jurisdicciones de que se trate dejen de considerarla como una referencia adecuada a las condiciones de mercado en sus respectivas jurisdicciones, la tasa sustituta será en primer término la tasa de interés que sustituya a dicha tasa “TIIEF” y que así lo haya dado a conocer el propio Banco de México, aplicándose como margen los mismos puntos porcentuales señalados en la Carátula de este Contrato para la tasa “TIIEF”.

En caso de que el Banco de México no dé a conocer tasa de interés sustituta de la tasa “TIIEF”, se aplicará al crédito contratado por el Cliente, como tasa sustituta será la que resulte de adicionar hasta un máximo de 120 (ciento veinte) puntos porcentuales al costo de captación a plazo de pasivos denominados en moneda nacional que el Banco de México estime representativo del conjunto de las instituciones de banca múltiple y que publique en el Diario Oficial de la Federación (CCP) previo al inicio del periodo en que se devenguen los intereses respectivos y en tercer lugar, la tasa de rendimiento en colocación primaria de Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a plazo de 28 (veintiocho) días en emisión primaria, adicionando hasta un máximo de 120 (ciento veinte) puntos porcentuales considerando la última conocida previo al inicio del periodo en que se devenguen los intereses respectivos.

Las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito generarán intereses ordinarios sobre los saldos insolutos durante el periodo que se mostrará en el Estado de Cuenta, conforme a la siguiente metodología de cálculo de intereses.

Metodología de cálculo de los intereses: Los intereses se calcularán multiplicando el promedio de los saldos diarios insolutos comprendidos dentro de cada periodo de cálculo, por la tasa de interés ordinaria anual simple expresada en decimales, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- i. Los intereses se calcularán multiplicando el promedio de saldos diarios por la tasa de interés aplicable, vigente a la fecha de corte del Estado de Cuenta correspondiente. El resultado se dividirá entre 360 (trescientos sesenta) y por último se multiplicará por el número de días efectivamente transcurridos en el periodo en el cual se devenguen, los cuales aparecen señalados en el Estado de Cuenta y corresponderán a los comprendidos entre la fecha de corte del Estado de Cuenta del mes inmediato anterior y la fecha de corte del Estado de Cuenta en cuestión.
- ii. El promedio de saldos diarios es el promedio aritmético que resulta de sumar los saldos diarios insolutos del crédito durante el periodo mensual que señale el Estado de Cuenta correspondiente y dividir el monto total entre el número de días del periodo.

El Cliente acepta que los intereses ordinarios vencidos y no pagados serán capitalizados y pasarán a formar parte del saldo total insoluto.

El pago de los intereses no podrá ser exigido al Cliente por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

Si el Cliente realiza el Pago para no generar intereses los intereses ordinarios se calcularán únicamente sobre el “saldo sin periodo de pago”.

Si el Cliente no realiza en su totalidad el Pago para no generar intereses, los intereses ordinarios se calcularán sobre el saldo total.

Si el Cliente no realiza el Pago Mínimo a más tardar en la fecha límite de pago las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito se reportarán como *“saldo en atraso”*, lo que significa que el Cliente ha incumplido con sus obligaciones de pago.

Los cargos que se identifiquen como *“saldo sin periodo de pago”* generan intereses con base en la tasa de interés ordinaria. Dentro de este rubro se encuentran:

- I. El Saldo sujeto al periodo de pago, del periodo de facturación anterior, si se encuentra en un estado de "Saldo en atraso" según se define más adelante, que significa que el Cliente no liquidó al menos el Pago Mínimo, con excepción de los impuestos aplicables e intereses; II. El Saldo sujeto al Periodo de pago, que no haya sido pagado en su totalidad en dos periodos de facturación consecutivos. En estos dos supuestos, el "Saldo no sujeto al periodo de pago, generará intereses no obstante si el Cliente lo paga en su totalidad.

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

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

Los intereses ordinarios podrán estar sujetos al pago del impuesto al valor agregado (IVA) en el entendido que el tratamiento fiscal estará sujeto a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia. En todo caso, el Cliente podrá consultar la tasa de interés ordinaria aplicable al crédito en Cuenta Corriente que tiene contratado con el Banco en la Carátula de este Contrato de Adhesión.

I.5. PAGOS. El Cliente se obliga a pagar al Banco con una periodicidad mensual y sin necesidad de requerimiento previo las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito más los intereses ordinarios e impuestos que se causen con motivo del otorgamiento y uso del crédito en Cuenta Corriente.

El pago que realice el Cliente en términos del párrafo anterior deberá realizarse dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de corte a que se refiere la Cláusula I.3. de este Contrato denominada *“Fecha de Corte”*. Esta es la fecha límite de pago; en caso de que la fecha límite de pago sea un día inhábil, el pago podrá realizarse el siguiente día hábil, y no procederá el cobro de comisiones ni de intereses moratorios.

En la fecha límite de pago se informa en la Carátula del presente Contrato y en el Estado de Cuenta. El Cliente se obliga a pagar por el uso del crédito en Cuenta Corriente a más tardar en la fecha límite de pago, conforme a lo siguiente:

- i. **Pago total:** El Cliente tendrá un plazo de hasta 60 (sesenta) días naturales *“periodo de pago”* contados a partir de la fecha de corte, para realizar el pago de las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito en un ciclo de 30 (treinta) días naturales; es decir, en la fecha límite de pago, el Cliente se obliga a pagar las cantidades dispuestas del crédito en Cuenta Corriente realizadas en el periodo o ciclo de 30 (treinta) días naturales del periodo anterior, más los impuestos que se hubieren causado de acuerdo con las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia.

Si el Cliente realiza en forma mensual el Pago total sujeto al “periodo de pago” no se generarán intereses por el uso del crédito en Cuenta Corriente. El pago total se identifica en el Estado de Cuenta y se compone de todos los cargos que se realizaron por el Cliente durante el periodo de 30 (treinta) días naturales, incluyendo compras de bienes y servicios, transferencias, disposiciones en efectivo, entre otros; dicho saldo se identificará en el Estado de Cuenta como *“saldo a pagar con periodo de pago”*.

En caso de que el *“saldo sujeto al periodo de pago”* no se cubra por el Cliente más tardar en la fecha límite de pago, se cobrarán intereses por las cantidades dispuestas con cargo a la Línea de Crédito conforme a lo establecido en la Cláusula I.4. de este Contrato denominada *“Intereses Ordinarios y Moratorios”*.

- ii. **Pago Mínimo o pago parcial:** El Pago Mínimo será el monto que resulte mayor de los siguientes:
 - a. La suma de: 1.5% (uno punto cinco por ciento) del saldo insoluto de la parte revolviente de la Línea de Crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta únicamente los intereses ordinarios del periodo ni el impuesto al valor agregado, más los referidos intereses y el impuesto al valor agregado; o
 - b. El 1.25% (uno punto veinticinco por ciento) del límite de la Línea de Crédito.

La Entidad podrá determinar otro importe distinto al establecido en los incisos a) y b) anteriores, siempre y cuando el monto del Pago Mínimo sea mayor al que corresponda.

En caso de que el Pago Mínimo sea mayor que el saldo insoluto de la parte revolviente de la línea de crédito al corte del periodo, la Entidad cobrará este último.

En el evento de que el pago realizado por el Cliente durante un periodo de pago sea mayor al Pago Mínimo correspondiente a dicho periodo y, por otra parte, la línea de crédito de que se trate incluya un esquema diferenciado de tasas de interés, se aplicará el excedente de dicho Pago Mínimo, en primera instancia, a la amortización del saldo insoluto de la parte revolviente con la tasa de interés más alta.

El Cliente debe liquidar el Pago Mínimo establecido en su Estado de Cuenta íntegramente, ya que cualquier ajuste que se realice a la Cuenta de La Tarjeta por concepto de intereses o cualquier otro crédito que se aplique a la Cuenta no se podrá aplicar para liquidar el Pago Mínimo.

El Banco podrá modificar el importe o la metodología para el cálculo del Pago Mínimo según lo permitan las disposiciones legales vigentes. En dicho caso, se informará al Cliente sobre la actualización correspondiente en los términos establecidos en la Cláusula IV.9 denominada *"Modificaciones al Contrato"*.

Para mantenerse al corriente en el pago de su crédito, el Cliente debe liquidar al Banco por lo menos el Pago Mínimo establecido en su Estado de Cuenta el cual deberá ser pagado íntegramente. Por tanto, se entiende que el Cliente se ha retrasado en el pago de su crédito, cuando no haya liquidado al menos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, en cuyo caso se cobraran al Cliente intereses ordinarios el saldo en atraso conforme a lo establecido en la Cláusula I.4. de este Contrato denominada *"Intereses Ordinarios"*. Adicionalmente, en caso de que el Cliente incurra en uno o más pagos vencidos, la Línea de Crédito será bloqueada previo aviso por parte del Banco al Cliente realizado en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada *"Notificación de Operaciones y servicios"*.

El Banco se reserva la facultad de desbloquear la Línea de Crédito autorizada dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que el Cliente realice el o los pagos correspondientes con el fin de ponerse al corriente en el pago de su crédito.

Las Partes convienen que los abonos temporales realizados por el Banco en términos de la Cláusula IV.20. denominada *"Aclaraciones"* como los abonos que provengan de la devolución de créditos otorgados por el propio Banco, o de programas de beneficios contratados por el Cliente con el Banco no se podrá aplicar para el pago del Pago Mínimo.

PLATA no será responsable por las comisiones, cargos o contraprestaciones que, en su caso, cobren terceros con motivo del uso de sus propios servicios o infraestructura, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, la disposición de efectivo en cajeros automáticos operados por otras instituciones financieras, así como los depósitos o transacciones realizadas a través de puntos de venta, comisionistas o sucursales que no sean operados directamente por PLATA.

Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.

Todos los pagos que realice el Cliente en cumplimiento al presente Contrato deberán ser realizados mediante transferencia electrónica de fondos, o mediante un traspaso de recursos desde su Cuenta Plata, o en efectivo, a través de los Comisionistas u otras instituciones financieras que serán informados al Cliente a través de la página de internet del Banco www.bancoplata.mx con la debida oportunidad.

I.6. ACREDITACIÓN DE PAGOS. Los pagos, se acreditarán en función del medio de pago utilizado por el Cliente conforme a lo siguiente:

- i. Si el pago se realiza a través del SPEI o mediante cargos y abonos a cuentas abiertas en el Banco, se acreditará el mismo Día Hábil en que se ordene la transferencia.
- ii. Sistema de Transferencias Electrónicas, se acreditará a más tardar el Día Hábil siguiente al que se ordene la transferencia.
- iii. Las instrucciones de pago recurrente que se hayan solicitado por el Cliente con cargo a una cuenta de depósito que el Cliente tenga abierta en el Banco, se acreditarán en la fecha acordada entre el Banco y el Cliente o la fecha límite de pago del crédito.
- iv. Si el pago se realiza en efectivo se acreditará el mismo día en que lo reciban.

En caso de que los pagos se realicen a través de otras instituciones financieras, tiendas departamentales u otros comercios que actúen como Comisionistas del Banco, el pago se acreditará el mismo Día Hábil en que se realice, siempre que se reciba dentro de los Días Hábiles y horarios de operación que se informen a través de dichas instituciones financieras, tiendas departamentales y comercios.

El Banco respetará la fecha de realización del pago por parte del Cliente, es decir, el pago se tendrá por realizado y se tendrá por aplicado a la Línea de Crédito en los plazos establecidos en esta Cláusula, lo cual se verá reflejado en el Estado de Cuenta. En todo caso, se entregará al Cliente un Número de Referencia o Folio con el cual se identificará cada pago realizado por el Cliente.

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

- a. Pago del Saldo en atraso.
- b. Pago del Pago Mínimo.
- c. Saldo pendiente de pago correspondiente a compras a mensualidades sin intereses (en caso de que las hubiera).
- d. Saldo insoluto del periodo anterior de facturación en el orden siguiente: IVA, intereses y Saldo principal.
- e. Saldo insoluto que no se ha facturado en el Estado de Cuenta en el orden siguiente: IVA, intereses y Saldo principal.
- f. Saldo no pendiente de pago correspondiente a compras a mensualidades sin intereses (en caso de que las hubiera).

En caso de que el Cliente realice pagos al Crédito en Cuenta Corriente que cubran la totalidad de los adeudos a su cargo y se genere un saldo a favor el Cliente acuerda con el Banco que dicho a favor se aplique a los cargos realizados a la Línea de Crédito pendientes de cubrir por concepto de mensualidades sin intereses, esto con la finalidad de reducir el saldo insoluto y que el Cliente pueda disponer de ese saldo en su la Línea de Crédito.

I.7. REGLAS APLICABLES A LAS DISPOSICIONES DE EFECTIVO Y TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS. En el evento de que el Cliente realice disposiciones de efectivo o bien instruya la transferencia de fondos con cargo a la Línea de Crédito, estas disposiciones no se incluirán en el *"saldo sujeto al periodo de pago"* a que se refiere la Cláusula I.4. de este Contrato denominada *"Intereses Ordinarios"*. Por lo tanto, las cantidades dispuestas por el Cliente en efectivo o mediante transferencia de fondos con cargo a la Línea de Crédito siempre generarán intereses de conformidad con la tasa de interés ordinaria.

Los intereses se generarán a partir del día en que se realice la disposición en efectivo o la transferencia de fondos y se generarán diariamente hasta la fecha en que se realice el pago de la cantidad dispuesta por parte del Cliente; por tanto, las Partes convienen que las cantidades dispuestas por el Cliente conforme a la presente Cláusula deberán cubrirse de manera adicional al *"saldo a pagar con periodo de pago"*.

Restricciones: Las Partes acuerdan que el Banco podrá imponer restricciones en las Operaciones de disposición de efectivo con cargo a la Línea de Crédito o en las Operaciones de la transferencia de fondos con cargo a la Línea de Crédito conforme a lo siguiente:

- i. El Banco podrá imponer límites o restricciones para la disposición de efectivo, ya sea que se establezca un límite en el número de disposiciones o en el monto máximo de cada disposición. Estos límites serán informados al cliente en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada *"Notificación de Operaciones y servicios"* y se determinarán por el Banco de acuerdo con el comportamiento de pago del Cliente y el uso que esté haga de la Línea de Crédito.
- ii. En las Operaciones a través de Cajeros Automáticos, el Cliente siempre deberá autenticarse con la Tarjeta en conjunto con su NIP; por su parte, las de la transferencia de fondos
- iii. El Banco podrá limitar las Operaciones de retiro de efectivo en Cajeros Automáticos y en caso, la transferencia de fondos con cargo a la Línea de Crédito o en su caso suspender las Operaciones de disposición en efectivo en caso de que el Cliente reporte *"saldo en atraso"*.
- iv. Las disposiciones de efectivo y las transferencias de fondos con cargo a la Línea de Crédito no estarán consideradas en el *"saldo a pagar con periodo de pago"*, por tanto, siempre generarán intereses ordinarios en términos de la Cláusula I.4. de este Contrato denominada *"Intereses Ordinarios"*.

I.8. SALDO A FAVOR. Las partes acuerdan que el Cliente deberá abstenerse de realizar pagos a la Línea de Crédito por cantidades que excedan el saldo dispuesto, por lo que el Cliente deberá evitar la realización de abonos a la Línea de Crédito por encima de las cantidades adeudadas al Banco. Si por cualquier causa se realiza un pago en exceso y como resultado, el Cliente tiene un saldo a favor, las Partes acuerdan que el Banco no pagará intereses en favor del Cliente.

En caso de fallecimiento del Cliente, las partes acuerdan que el saldo a favor del Cliente entregará en primer lugar a los beneficiarios designados por el Cliente en la cuenta de depósito que este mantenga con el Banco. Si el Cliente no tenía abierta al momento de su fallecimiento una cuenta de depósito a la vista con el Banco, el saldo en exceso abonado en la Línea de Crédito se entregará en los términos previstos en la legislación común.

Una vez que la persona solicitante acredite debidamente su calidad para recibir los recursos (como beneficiaria, albacea o heredera, según corresponda) y se verifique la documentación presentada, la Institución procederá a realizar la devolución de los fondos mediante transferencia a la cuenta bancaria que dicha persona designe. La transferencia se efectuará de manera inmediata y, en todo caso, a más tardar el día hábil bancario siguiente a aquel en que se tenga por completa y validada la solicitud.

De igual forma, al momento en que se notifique a Banco Plata de tal circunstancia, la institución dará por terminado el presente Contrato con la fecha de la notificación del fallecimiento, lo cual dará lugar a la terminación del Contrato.

Para solicitar la condonación de saldo, los interesados deberán comunicarse con Banco Plata al correo electrónico: une@bancoplata.mx, y presentar una copia certificada del acta de defunción (en caso de fallecimiento en el extranjero, ésta deberá estar apostillada). Esta solicitud deberá presentarse dentro de un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la fecha de fallecimiento del Cliente.

Es importante destacar que la liberación del saldo no incluirá aquellos montos originados por disposiciones realizadas después del fallecimiento del Cliente. En este caso, Banco Plata se reserva el derecho de intentar su cobro por los medios legales correspondientes. A partir del fallecimiento del Cliente, cesa la responsabilidad de éste por el uso de la Tarjeta de Crédito. No obstante, Banco Plata se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que sean aplicables, incluyendo las acciones de recuperación de montos dispuestos o cargos realizados indebidamente, en contra de quienes después del fallecimiento del titular del Crédito, utilicen la Tarjeta de Crédito del titular fallecido, y/o las tarjetas adicionales que se hubieren expedido vinculadas a dicho Crédito.

I.9. LÍMITE DE CRÉDITO. El Cliente deberá administrar la Línea de Crédito de tal forma que el saldo insoluto no exceda en ningún momento del límite de crédito autorizado.

El Cliente podrá solicitar al Banco un incremento en el monto de la Línea de Crédito autorizada; en dicho caso, el Banco realizará una evaluación sobre la capacidad de pago y comportamiento del Cliente, y de resultar viable el incremento a la Línea de Crédito el Banco presentará al Cliente una oferta que este último podrá aceptar expresamente a través de los servicios de Banca Móvil o de Banca Telefónica mediante el uso de los Factores de Autenticación. En caso de que el incremento en el monto de la Línea de Crédito no resulte procedente, el Banco informará al Cliente el rechazo.

Las partes convienen que el incremento en el monto de la Línea de Crédito solo podrá realizarse previo consentimiento expreso del Cliente el cual podrá emitirse a través de Medios Electrónicos mediante el uso de los Factores de Autenticación; esto mismo será aplicable en la contratación de nuevos créditos o la modificación de las condiciones inicialmente pactadas en este Contrato o sus anexos.

El Banco podrá disminuir el monto de la Línea de Crédito no comprometida otorgada a su exclusiva discreción. De ser el caso, el Banco informará este hecho al Cliente en el siguiente Estado de Cuenta en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "Notificación de Operaciones y servicios". En el aviso que le haga llegar el Banco al Cliente le informará la fecha en que se llevará a cabo dicha disminución la Línea de Crédito y el nuevo monto autorizado.

I. 10. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EN MEDIOS ELECTRÓNICOS. El Cliente manifiesta expresamente que conoce los riesgos asociados a la realización de Operaciones con el Banco a través de Medios Electrónicos, así como los riesgos y responsabilidades que derivan del uso de servicios de Banca Electrónica, 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 recomienda la adopción de diversas medidas, entre ellas evitar usar páginas de Internet no seguras, evitar abrir o contestar correos electrónicos de terceros, mensajes de texto, o comunicaciones provenientes de remitentes que el Cliente desconozca; evitar que el Dispositivo de Acceso sea utilizado por terceros y no permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente conozcan las contraseñas o hagan uso de la Tarjeta del Cliente.

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 solicite o celebre a través de su Firma Electrónica surtirán los mismos efectos que las leyes otorgan a las celebradas con firma autógrafa, por lo que tendrán el mismo valor probatorio, para todos los efectos jurídicos a los que haya lugar.

Los Factores de Autenticación son personales, intransferibles y confidenciales, será exclusiva responsabilidad del Cliente no compartir dicha información con ninguna persona y no deberá registrar información relacionada con los Factores de Autenticación en ningún Medio Electrónico que no sea del Banco. En caso de que el Cliente dude sobre la legitimidad de algún mensaje o comunicación que reciba por parte del Banco podrá 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

Cliente deberá definir de manera personal y directa su NIP, sin ayuda de terceros y también se obliga a operar de manera personal y directa la Banca Electrónica del Banco; la generación, desbloqueo y restablecimiento de sus Factores de Autenticación son acciones personales, no debe confiarse a ningún tercero. El Cliente reconoce y acepta como suyas todas las Operaciones realizadas utilizando los Factores de Autenticación.

El Cliente será responsable de : (i) El uso no autorizado de los servicios de Banca Electrónica que deriven de su negligencia, culpa o dolo; (ii) La ejecución de instrucciones recibidas a través de la Banca Electrónica utilizando los Factores de Autenticación del Cliente; (iii) Utilizar equipos seguros y no comprometer la seguridad de sus 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; (v) Notificar inmediatamente al Banco de cualquier irregularidad en el funcionamiento, uso indebido, bloqueo, desactivación, robo, pérdida o extravío de sus Factores de Autenticación. La notificación

puede realizarse por el Cliente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [55 9990 8880](tel:5599908880).

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 Medios Electrónicos 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: [***].

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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

CAPÍTULO II: CLAUSULADO APLICABLE A LA TARJETA DE CREDITO COMO MEDIO DE DISPOSICIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

II.1. TARJETA, NIP Y ACTIVACIÓN. Con la firma de este Contrato, el Banco emitirá al Cliente una Tarjeta la cual podrá utilizarse para disponer de la Línea de Crédito a que hace referencia el Capítulo I de este Contrato.

La expedición y el uso de la Tarjeta estará sujeto a lo siguiente:

- i. El Banco expedirá la Tarjeta al Cliente, previa solicitud que realice el Cliente a través de medios digitales, ya sea mediante la Banca Móvil o página web, siguiendo los procedimientos que el Banco le informe;
- 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 del Banco.
- iii. El Banco proporcionará al Cliente una Tarjeta desactivada para su activación por parte del Cliente en Banca Móvil en caso de entrega por correo. En caso de entrega de la Tarjeta por un representante autorizado del Banco, la activación se realizará automáticamente en Banca Móvil por parte del Cliente después de la apertura de la cuenta.
- iv. La Tarjeta podrá ser utilizada tanto en territorio nacional como en el extranjero.

El Cliente expresamente acepta y reconoce el carácter personal e intransferible de la Tarjeta, así como la confidencialidad del NIP, por tanto, el Cliente será el único responsable de cualquier quebranto, daño o perjuicio que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de dicha Tarjeta y el NIP asociado a la misma, 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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

II.2. DISPOSICIONES CON LA TARJETA. El Cliente podrá disponer de la Línea de Crédito a través de la Tarjeta en los siguientes términos:

- i. Para realizar Operaciones a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta 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.
- 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 Línea de Crédito 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 Cargo Recurrente a que se refiere la Cláusula II.9. denominada "Cargo Recurrente", 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.

Las Partes acuerdan expresamente que el Cliente será responsable de todas y cada una de las Operaciones que se realicen mediante el uso de su Tarjeta y su NIP; el NIP del Cliente es sustituto de su firma autógrafa, por lo que el Cliente se hace responsable del buen o mal uso que se haga del mismo. Para prevenir fraude o robo de su información, se recomienda al Cliente 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; 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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

En caso de que el Cliente sospeche que su Tarjeta o su NIP están siendo utilizados indebidamente por algún tercero deberá notificarlo al Banco de inmediato. La notificación puede realizarse por el Cliente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [55 9990 8880](tel:5599908880).

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. Como medida de seguridad, el Banco podrá fijar límites diarios adicionales, para la de 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 de la Banca Electrónica.

El concepto "*cargo(s) a la Línea de Crédito*" se emplea en este Contrato de Adhesión indistintamente para referirse a todas aquellas cantidades que consumen el crédito en Cuenta Corriente. El Cliente verá cada cargo en el Estado de Cuenta que le haga llegar el Banco en términos de la Cláusula IV.16. de este Contrato, denominada "*Estado de Cuenta*", incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

- i. El importe de los pagarés, notas de cargo, o cualesquiera otros documentos que se hubieren suscrito o generado de conformidad con lo dispuesto en este Contrato, en relación con la adquisición por cualquier medio (telefónicamente, correo, Internet, etc.) de bienes o servicios.
- ii. El importe de las disposiciones en efectivo a través de Cajeros Automáticos.
- iii. El importe de transferencias de fondos con cargo a la Línea de Crédito.
- iv. El importe de los pagos que solicite el Cliente a través de la Banca Móvil, incluyendo la liquidación de saldos de otras tarjetas de crédito, pago de impuestos o pagos a tiendas o establecimientos comerciales.
- v. El importe de los intereses que, en su caso, procedan de conformidad con la Cláusula I.4. de este Contrato denominada "*Intereses Ordinarios*".
- vi. Los impuestos aplicables.

II.3. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO CON RELACIÓN A LA TARJETA. La Tarjeta es un Medio de Disposición, a través del cual el Cliente podrá disponer de la Línea de Crédito, es importante que el Cliente cuide su Tarjeta física para evitar su deterioro o descompostura. El Banco no asume responsabilidad alguna en caso de que el Cliente 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 del Cliente 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 Cliente y que hayan sido pagados con los Medios de Disposición. Cualquier reclamación que haga el Cliente asociada a la naturaleza, calidad, cantidad u otros aspectos de los bienes o servicios adquiridos, deberá tramitada por el Cliente frente a los proveedores de dichos bienes y servicios.
- iii. De las Operaciones autorizadas mediante el uso de la Tarjeta y el NIP del Cliente.

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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

II.4. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CON RELACIÓN A LA TARJETA. Es responsabilidad del Cliente 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 la Cláusula II.7. denominada "*Robo, Extravío o Retención de la Tarjeta*".
- 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.

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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada “Aclaraciones” de este Contrato.

En cualquiera de estos casos, el Banco se abstendrá de realizar cargos a la Línea de Crédito instruida mediante el uso de la Tarjeta.

II.5. DISPOSICIONES EN EL EXTRANJERO. Los consumos y disposiciones de efectivo que el Cliente realice en el extranjero con la Tarjeta se cargarán a la Línea de Crédito en moneda nacional y se asentarán 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 al tipo de cambio aplicable; para esos efectos, el Banco seguirá los procedimientos previstos en el artículo 2.10 Bis. de la Circular 34/2010 emitida por Banco de México o la que le sustituya, según resulte aplicable.

II.6. VIGENCIA DE LA TARJETA. La fecha de vencimiento de la Tarjeta está incorporado en esta, ya sea que se trate de una Tarjeta física en cuyo caso la vigencia podrá ser consultada por el Cliente en el anverso del plástico; o tratándose de una Tarjeta digital la vigencia podrá consultarse por el Cliente a través de la Banca Móvil del Banco. Transcurrida la vigencia de la Tarjeta, el Cliente no podrá hacer uso de esta, 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 su nueva Tarjeta a su Línea de Crédito y finalmente deberá activar la nueva Tarjeta.

II.7. ROBO, EXTRAVÍO O RETENCIÓN DE LA TARJETA. El Cliente se obliga a avisar de manera inmediata 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 deberá avisar de inmediato al Banco cualquier transacción sospechosa que se haya realizado mediante el uso de su Tarjeta, con el fin de que el Banco realice la investigación correspondiente. El aviso puede realizarse por el Cliente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [55 9990 8880](tel:5599908880) y 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 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 que realice 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 no realice el aviso de robo, extravío o retención de su Tarjeta de manera inmediata o no realice reporte movimientos sospechosos dentro del plazo establecido en la Cláusula IV.19. denominada “Aclaraciones” de este Contrato.

II.8. RETENCIÓN DE LA TARJETA POR PARTE DEL BANCO. El Cliente reconoce y acepta que la Tarjeta es propiedad del Banco y, por tanto, que el Banco se reserva el derecho de solicitar su devolución o retenerla 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 de esta.

Asimismo, el Banco está facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta del Cliente 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.

II.9. CARGO RECURRENTE. El Cliente podrá autorizar al Banco directamente o a través de los proveedores de bienes o servicios, para que, a través de cargos directos y recurrentes a la Línea de Crédito que el Cliente tiene contratada con el Banco, este último efectúe a su nombre el pago bienes y servicios siempre que el Cliente otorgue su autorización mediante la suscripción del formato de cargo recurrente correspondiente, el cual puede autorizarse por el Cliente a través de su Firma Electrónica.

Al efecto, bastará que se determine claramente por el Cliente el número de la Tarjeta, el nombre del proveedor del bien o servicio, según corresponda y los alcances de la autorización, de conformidad con el formato para contratar cargos recurrentes disponible en la página web

www.bancoplata.mx, en el entendido de que las solicitudes de contratación de cargo recurrente se ajustarán al procedimiento y formatos que para tal fin se determina por el Banco de México acuerdo con el artículo 5.1 de la Circular 34/2010 del Banco de México.

El Cliente podrá 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 a través de la Banca Móvil del Banco en cuyo caso el Banco recabará el formato correspondiente establecido por el Banco de México. La solicitud de cancelación del servicio de cargo recurrente 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 o servicios o créditos. Asimismo, el Cliente podrá presentar una objeción por cargos no reconocidos derivados de cargos recurrente a través de la Banca Móvil del Banco en cuyo caso el Banco recabará el formato correspondiente establecido por el Banco de México.

Los formatos de solicitud y cancelación del servicio de cargo recurrente, así como el formato para la objeción de cargos no reconocidos estarán a disposición del Cliente en la página web 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 antes de presentar alguna solicitud al Banco.

El Banco informa al Cliente que al momento de la cancelación del crédito en Cuenta Corriente o de la terminación del presente Contrato de Adhesión en los términos previstos en las Cláusulas IV.10. denominada "*Terminación por parte del Cliente*"; IV.11. "*Terminación por parte del Banco*" o la Cláusula IV.12. denominada "*Cancelación del Contrato*", se entenderá cancelado el servicio de cargo recurrente de manera automática, sin responsabilidad alguna para el Banco.

CAPÍTULO III: CLAUSULADO APLICABLE A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.

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

III.2. MEDIOS ELECTRÓNICOS. El Banco y el Cliente manifiestan expresamente su voluntad de pactar, autorizar y celebrar Operaciones a través de Medios Electrónicos mediante el uso de su Firma Electrónica, incluyendo toda clase de consultas, instruir transferencias, traspasos de dinero desde los créditos o cuentas contratados con el Banco, activación de la Tarjeta, 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.

III.3. MECANISMOS DE SEGURIDAD. Los mecanismos de seguridad en los servicios de Banca Electrónica permiten crear un ambiente confiable donde el Cliente pueda realizar sus Operaciones; para lograr este ambiente seguro, el Banco facilitará al Cliente al teléfono o correo electrónico que tenga registrado con el Banco Claves Dinámicas de un solo uso, códigos o contraseñas para la confirmación de Operaciones.

Estos códigos, Claves Dinámicas, contraseñas y demás métodos de verificación están diseñados para confirmar la fuente de una comunicación y no 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 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. Es responsabilidad del Cliente verificar la legitimidad de las páginas, enlaces o sitios de internet que visita y en los que introduce sus contraseñas; asimismo, el Cliente acepta expresamente la responsabilidad 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 a través de su Clave Dinámica, código o contraseña, el Banco ejecutará la Operación solicitada por el Cliente en los términos en que fue requerida por este, por lo que el Banco no será responsable de Operaciones duplicadas, erróneas, o fraudulentas que hayan sido autorizadas por el Cliente a través de su Firma Electrónica.

El Cliente acepta que es el único responsable de las pérdidas que resulten de Operaciones autorizadas a través de su Firma Electrónica, 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. Asimismo, el Cliente reconoce que su Clave Dinámica, NIP, Identificador de Usuario, así como los códigos y contraseñas compartidos por el Banco 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; 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 Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono 55 9990 8880 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.19. denominada "*Aclaraciones*" de este Contrato.

En este sentido, el Cliente libera al Banco de cualquier responsabilidad y se obliga liberar a sacarlo en paz y a salvo 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, así como los códigos y contraseñas compartidos por el Banco por cualquier persona ajena al Cliente, derivado de un error, negligencia, descuido u omisión del Cliente.

III.4. USO DEL IDENTIFICADOR DE USUARIO Y AUTENTICACIÓN. El Cliente generará un usuario al registrar su teléfono móvil durante el proceso de contratación de los servicios de Banca Electrónica a que se refiere este Capítulo III, en ese momento el Banco asignará al Cliente un Identificador de Usuario el cual es único y permitirá al Banco la Autenticación del Cliente 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 identificarse frente al Banco y por tanto le 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 conforme a lo siguiente:

- i. En Cajeros Automáticos: Se validará a la información contenida en el circuito o chip de la Tarjeta del Cliente en conjunto con su NIP.
- ii. Para el servicio de Banca Móvil se validará el Dispositivo de Acceso en conjunto con la contraseña del Cliente.
- iii. Para el servicio de Banca Telefónica se validará el número de línea telefónica y realizará algunas preguntas para identificar al Cliente.
- iv. En Terminales Punto de Venta físicos: Se validará a la información contenida en el circuito o chip de la Tarjeta del Cliente.

Las Partes acuerdan que el Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación del Cliente 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. Se entenderá que el Cliente otorga su consentimiento para utilizar el mismo Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación de un servicio de Banca Electrónica, en otro, siempre que el Banco ponga esta opción a su disposición y el Cliente haga uso de esta.

Siempre que el Cliente haya logrado ingresar a un servicio de Banca Electrónica del Banco a través del Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación, para la realización de ciertas Operaciones, el Banco hará llegar al Cliente una Clave Dinámica al Dispositivo de Acceso que el Cliente tiene registrado con el Banco, dicha Clave Dinámica es generada de forma automática por el Banco sin intervención de sus empleados o funcionarios; una vez que el Cliente confirme la Operación con su Clave Dinámica, el Banco validará la autenticidad de dicha Clave Dinámica, la cual se considera un Factor de Autenticación y en caso de que la Clave Dinámica sea correcta, el Banco realizará la Operación solicitada.

La Clave Dinámica tiene una vigencia limitada la cual no excede de dos minutos, transcurrido ese plazo, la Clave Dinámica se invalida automáticamente y ya no podrá ser utilizada por el Cliente para confirmar Operaciones, sin embargo, el Cliente podrá solicitar al Banco el reenvío de una nueva Clave Dinámica. La Clave Dinámica no podrá ser utilizada en más de una ocasión por el Cliente, es decir no puede usarse la misma Clave Dinámica en dos Operaciones distintas, cada Operación que se desee confirmar por el Cliente, requerirá que se registre una nueva Clave Dinámica.

Es importante que durante la realización de Operaciones, el Cliente este al tanto que la Clave Dinámica no se debe dictar, debe registrarse por el Cliente directamente en la Banca Móvil del Banco y se valida de forma automática por los sistemas del Banco sin intervención de sus empleados o funcionarios, la Clave Dinámica no se debe compartir con ninguna persona, si alguna persona solicita al Cliente su Clave Dinámica el Cliente 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 [55 9990 8880](tel:55-9990-8880) 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 esta 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, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos mediante firma autógrafa y tendrán el mismo valor probatorio.

III.5. SERVICIO DE BANCA MÓVIL. Es 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 los siguientes servicios:

- i. Activación de la Tarjeta y Tarjetas adicionales.
- ii. Consulta del saldo disponible en la Línea de Crédito del Cliente.
- iii. Consulta de movimientos realizados con cargo a la Línea de Crédito del Cliente.

- iv. Solicitar o cancelar el servicio de cargo recurrente y presentar el formato de objeción de cargos no reconocidos
- v. Registro de cuentas destino
- vi. Traspaso de recursos entre cuentas o créditos del propio Cliente en el Banco.
- vii. Transferencias de recursos a cuentas de terceros u otras Instituciones de crédito, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios.
- viii. Establecimiento y modificación de límites de monto para la realización de Operaciones.
- ix. Alta y modificación del medio de notificación a que se refiere la Cláusula III.15. denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*"
- x. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.
- xi. Bloqueo y desbloqueo de Factores de Autenticación.
- xii. Desactivar el uso del servicio de Banca Móvil
- xiii. Consulta de Operaciones realizadas y límites establecidos
- xiv. 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.

III.6. CAJEROS AUTOMÁTICOS. Los Cajeros Automáticos son dispositivos electrónicos a través de los cuales las entidades financieras proveen diversos servicios. Al contratar los servicios del Banco, el Cliente podrá utilizar su Tarjeta en Cajeros Automáticos para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones:

- i. Consulta del saldo disponible en la Línea de Crédito del Cliente.
- ii. Cambio de NIP
- iii. Retiro de efectivo con cargo a la Línea de Crédito.

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 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 Línea de Crédito respectiva; y (iii) los límites diarios vigentes de disposición de efectivo a través de Cajeros Automáticos.

El Banco será responsable de la adecuada operación y administración de los cajeros automáticos que sean operados directamente por la propia Institución, incluyendo, en lo que resulte aplicable, la gestión y abastecimiento de efectivo, conforme a la normatividad vigente y a los estándares de prestación del servicio.

Tratándose de disposiciones de efectivo realizadas en cajeros automáticos operados por otras instituciones financieras o por terceros integrantes de redes de cajeros automáticos, el Cliente reconoce y acepta que la disponibilidad de efectivo, así como el monto que pueda ser dispuesto, dependerá exclusivamente de la institución o entidad que opere el cajero correspondiente, por lo que el Banco no será responsable por la falta de disponibilidad de efectivo en dichos cajeros de terceros, los errores o interrupciones en el servicio al no tener control sobre su operación, administración ni abastecimiento.

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 cobrada 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.

III.7. 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 previa Autenticación podrá instruir a través de un representante del Banco debidamente autorizado, que se hagan Operaciones a su nombre como parte del servicio de Banca Telefónica que contrata con la firma del presente Contrato.

Los servicios disponibles para Clientes que contratan el servicio de Banca Telefónica son los siguientes:

- i. Consulta del saldo disponible en la Línea de Crédito del Cliente.
- ii. Consulta de movimientos realizados con cargo a la Línea de Crédito del Cliente.
- iii. Bloqueo de la Tarjeta y en su caso de Tarjetas adicionales únicamente en caso de robo, extravío o retención, no así para los cargos no reconocidos.
- iv. Activación y suspensión del servicio de Banca Móvil.
- v. Realizar el reporte de cargos no reconocidos.
- vi. Reactivar el uso del servicio de Banca Móvil

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

A través del Centro de Servicio a Clientes, el Cliente podrá también informarse sobre las ofertas de servicios disponibles.

III.8. 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 solicite información, realice cualquier tipo de aclaración, requiera la realización de Operaciones o realice cualquier reporte.

Las Partes están 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.

III.9. RESTRICCIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA. Las Partes están acuerdo y convienen que las Operaciones y servicios solicitados a través de Banca Móvil, Banca 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 el Cliente acepta que el Banco utilizará para su trámite los sistemas del (de los) prestador(es) de servicios contratados por el Banco o bien los propios sistemas del Banco autorizados por el Banco de México. El Banco realizará la transferencia 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 receptora indicada por el Cliente por lo que será responsabilidad exclusiva del Cliente verificar la veracidad y precisión de la información de la cuenta receptora, no existiendo responsabilidad de ninguna índole para el Banco en lo que refiere a la validación de información adicional. El Banco quedará liberado de toda responsabilidad con relación a la instrucción de transferencia, en el momento en que, en su caso, transmita los recursos a la institución receptora los fondos correspondientes, el Banco no será responsable si por cualquier causa los recursos transferidos a la cuenta receptora 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 exista saldo disponible en la Línea de Crédito del Cliente con cargo a la cual deba de efectuarse la transferencia y siempre que no se haya levantado ningún bloqueo al crédito en Cuenta Corriente de conformidad con las políticas y procedimientos que al respecto el Banco mantenga vigentes en ese momento.
- iv. El Banco no será responsable por los daños y perjuicios que se 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 será responsable en el caso de que el crédito en Cuenta Corriente o la cuenta de destino sean 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.

III.10. 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 de fondos instruidas por el Cliente o en su caso con el fin de realizar las Operaciones solicitadas por el Cliente a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco.

El Cliente autoriza expresamente al Banco a compartir con dichos terceros 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 y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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 cualquiera de las cuentas del Cliente o a la Línea de Crédito contratada por el 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 o intereses 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 o a la Línea de Crédito contratada por Cliente, las Partes acuerdan que el Banco podrá cargar el importe respectivo con el propósito de corregir el error, en cuyo caso dará aviso al Cliente del cargo realizado a través de correo electrónico o SMS, en los términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

III.11. 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 las bases técnicas que para la grabación, manejo y conservación de dicha información se sujetará a las disposiciones legales vigentes.

El Cliente expresamente reconoce que los registros de las Operaciones que se realicen con la Tarjeta que aparezcan en los sistemas del Banco, así como en su caso cualquier otro documento suscrito por el Cliente, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal. El Cliente acepta como prueba suficiente de los cargos que hubiese efectuado las fotocopias, 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 efectuados.

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.

En los estados de cuenta que se emitan a través de la Banca Móvil del Banco en términos de este Contrato harán constar e identificarán las Operaciones realizadas por el Cliente por lo que harán fe, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo de los adeudos del Cliente frente al Banco. El Cliente se obliga a pagar las cantidades a su cargo en términos del presente Contrato, las cuales constan en el Estado de Cuenta correspondiente

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.

Las Partes expresamente reconoce 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 haya 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.

En los Estados de Cuenta que se emitan a través de la Banca Móvil del Banco 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.

III.12. 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 correo electrónico o SMS, en los términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

III.13. 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 o de fuerza mayor, las inundaciones, terremotos, epidemias, crisis sistémica de liquidez o confianza y cualquier causa similar natural, tecnológica, política o económica u otra que esté fuera del control del Banco, que no permita una adecuada prestación de los servicios con la diligencia razonable y sin ocasionar gastos excesivos de parte del Banco.

III.14. LÍMITES INDIVIDUALES Y AGREGADOS DIARIOS. Las partes reconocen que las transferencias de fondos a través de los servicios de Banca Móvil no tendrán un límite individual o agregado diario, por lo que el Cliente podrá hacer uso del servicio de transferencias a través de la Banca Móvil de forma ilimitada, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario o acumulado mensual, no exceda del saldo disponible en su Línea de Crédito.

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

III.15. NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS. Todas las notificaciones, avisos y en general cualquier comunicación que el Banco deban 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.

El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con las modificaciones al presente Contrato, se deberán realizar con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a través del Estado de Cuenta, pudiendo el Banco utilizar cualquier otro medio adicional tales 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 registrados con el Banco en términos de la presente Cláusula.

III.16. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADICIONALES. El Cliente acepta que, para la contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos se regirán por el siguiente proceso:

- i. El Cliente manifestará su consentimiento expreso al Banco, ya sea mediante Firma Electrónica o conforme a los procesos establecidos por el Banco para esos efectos.
- ii. El Cliente proporcionará 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 SMS, a fin de que el Banco le pueda hacer llegar las notificaciones correspondientes en los términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*". Lo anterior, siempre que el Banco no cuente con estos datos.
- iii. El Cliente proporcionará 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.

Para la contratación de créditos al consumo adicionales a través de Medios Electrónicos, el Cliente deberá cumplir con los requisitos establecidos por el Banco en lo que refiere a viabilidad y la capacidad de pago al momento de realizar su solicitud, para lo cual el Banco podrá solicitar al Cliente la entrega de información adicional.

III.17. 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 en términos de la Cláusula IV.10. denominada "*Terminación por parte del Cliente*" o de la Cláusula IV.11. "*Terminación por parte del Banco*" o en su caso, la solicitud de cancelación del servicio de Banca Electrónica por parte del Cliente; el aviso de robo o extravío de las Claves de Acceso, el aviso de robo o extravío de los Factores de Autenticación o un aviso de defunción del Cliente realizado 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 de las Claves de Acceso, así como el aviso de robo o extravío de los Factores de Autenticación al Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [55 9990 8880](tel:5599908880) 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.

III.18. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS FACTORES DE AUTENTICACIÓN. El Cliente deberá definir de manera personal y directa sus contraseñas, entre ellas el NIP, 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 empleadas 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.

III.19. 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 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 cuenten 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 en los términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

III.20. 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 recibo de la solicitud y el Cliente, para acceder nuevamente al servicio de Banca Electrónica, deberá iniciar sesión de nuevo en la aplicación.

III.21. 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. Bloqueo de los Factores de Autenticación en los casos siguientes: (i) Cuando 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 cinco ocasiones consecutivas, situación en la cual se generará un bloqueo automático. (ii) Cuando el Cliente se abstenga de realizar operaciones o acceder a su Línea de Crédito a través del servicio de Banca Móvil o Banca Telefónica, por un periodo de 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: (i) Cuando exista inactividad por más de veinte minutos en el servicio de Banca Móvil o de más de un minuto en servicios a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, (ii) Si desde el servicio de Banca Móvil, 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 el desbloqueo de 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 el crédito en Cuenta Corriente del Cliente fue solicitado o contratado 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, y estará facultado el Banco para dar por terminado el Contrato, proceder a la cancelación de la Línea de Crédito 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.

CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES GENERALES

IV.1. MESES SIN INTERESES Y TASAS PREFERENTES. El Banco podrá ofrecer al Cliente la participación en promociones que permitan el pago de bienes y servicios a meses sin intereses, la parcialización de pagos realizados con cualquiera de las Tarjetas asociadas a la Línea de Crédito, el diferimiento, sin o con intereses de disposiciones realizadas o disposiciones sujetas a tasas preferenciales, en cuyo caso, el Cliente podrá aceptar dicha oferta a través de la Banca Móvil o directamente en la Terminal Punto de Venta, obligándose a cubrir el monto total de las disposiciones en los términos y condiciones referidos en la propia oferta, como lo son: plazo, montos, tasa de interés.

Cada una de las promociones que se den a conocer al Cliente estará sujeta a términos y condiciones específicos aplicables a cada una de ellas y que le dé a conocer el Banco a través del servicio de Banca Móvil o de Banca Telefónica o directamente al momento de la compra. En cuyo caso, para poder participar en dichas promociones, Cliente deberá otorgar su confirmación mediante los Factores de Autenticación.

IV.2. COMPROBANTES DE OPERACIÓN. El Banco emitirá al Cliente un comprobante por cada Operación realizada; 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.

IV.3. DISPOSICIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO. El Cliente siempre que cumplan con las medidas de seguridad y Autenticación que determine el Banco, el Cliente podrá disponer de la Línea de Crédito, de las siguientes formas:

- i. Disposición de dinero en efectivo con cargo a la Línea de Crédito 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. Las partes reconocen que el Banco podrá desarrollar e informar al Clientes de procedimientos adicionales para el retiro de efectivo en Cajeros Automáticos, así como las medidas de seguridad y límites aplicables a través de los medios de notificación establecidos en la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*" sin que resulte preciso la modificación de este Contrato.
- ii. Disposición de dinero para la adquisición de bienes o contratación de servicios en los Establecimientos y/o Comercios Afiliados que el Banco tenga autorizados o autorice en un futuro para tales efectos. La disposición se realizará presentando la Tarjeta física en el Establecimientos y/o Comercios Afiliados previa verificación de la identidad del Cliente, ya sea a través de su NIP o con su firma autógrafa.
- iii. Disposición de dinero mediante la instrucción de transferencias electrónicas de fondos a través del servicio de Banca Móvil o cualquier otro Medio Electrónico que en el futuro el Banco autorice y notifique al Cliente en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

El Banco podrá limitar el monto de disposición de efectivo de acuerdo con el comportamiento crediticio del Cliente.

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

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

A cada cargo a la Línea de Crédito 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 hubiere proporcionado en exceso o indebidamente, en caso contrario, el Banco se reserva el derecho de ejercer en contra del Cliente las acciones legales correspondientes, ya sea de carácter penal, civil o administrativa.

IV.4. RESTRICCIÓN Y DENUNCIA DEL CRÉDITO. Aun cuando en el presente Contrato las Partes han acordado el importe del crédito y el plazo de este, las Partes convienen expresamente que el Banco estará facultado para restringir el uno o el otro, o ambos a la vez, en los términos del artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, en cuyo caso, el Banco dará aviso al Cliente en los términos señalados en la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*", sin que sea necesario el cumplimiento de requisitos adicionales.

Al restringir el importe del Crédito, se reduce el monto que el Cliente podrá disponer; es decir se reduce el límite autorizado de la Línea de Crédito, por tanto, el Cliente no podrá disponer por un monto mayor del monto señalado en la notificación de restricción que hubiere sido informada por el banco en términos de la presente Cláusula.

La denuncia por su parte es el derecho de extinguir el crédito en cualquier momento. Las Partes convienen expresamente que el Banco podrá notificar la denuncia del presente crédito en Cuenta Corriente, a partir de la fecha señalada en la notificación, la cual se hará llegar también en los términos señalados en la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*". A partir de la fecha de notificación, el Cliente no podrá continuar disponiendo del crédito en Cuenta Corriente y deberá pagar la totalidad de los montos de los que haya dispuesto, junto con los intereses devengados hasta esa fecha.

Por su parte, el Cliente tiene el derecho de requerir la denuncia del Contrato en cualquier momento en términos de lo establecido en la Cláusula número IV.10. denominada "*Terminación por parte del Cliente*" y en el entendido que deberá llevar a cabo el pago de los montos dispuestos con cargo a la Línea de Crédito a la fecha que hubiere indicado al Banco tendrá efecto la denuncia.

IV.5. SEGURO. Las partes convienen que el Banco contratará un seguro que cubra el pago del saldo dispuesto de la Línea de Crédito contra el riesgo de fallecimiento del Cliente, en términos de la regla 3.2. de la Circular 34/20210 del Banco de México, en cuyo caso el Banco asumirá los costos relacionados con la contratación y mantenimiento de dicho seguro o bien, absorberá la pérdida.

En caso de fallecimiento del Cliente, cualquier persona podrá notificar al Banco del fallecimiento del Cliente y seguir el proceso de reclamación a fin de que las sumas dispuestas con cargo al crédito en Cuenta Corriente contratado por el Cliente, sea cubierto por la compañía aseguradora, en el entendido de que para hacer efectivo el seguro o el esquema de cobertura de que se trate, deberá transcurrir por lo menos un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir del fallecimiento del Cliente.

IV.6. 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.

IV.7. 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, toda clase de notificaciones y emplazamientos que deriven de o se relacione 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.

IV.8. 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 las Cláusulas IV.10. denominada "*Terminación por parte del Cliente*"; IV.11. "*Terminación por parte del Banco*" o la Cláusula IV.12. denominada "*Cancelación del Contrato*".

IV.9. MODIFICACIONES AL CONTRATO. El Cliente reconoce expresamente el derecho del Banco de modificar las condiciones del presente Contrato de Adhesión en cualquier tiempo 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 del Estado de Cuenta, pudiendo el Banco utilizar cualquier otro medio adicional tales 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 registrados con el Banco en términos de la presente Cláusula.

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 días posteriores al aviso al que se refiere el párrafo anterior, de conformidad con lo establecido en la Cláusula IV.10. denominada "*Terminación por parte del Cliente*", sin responsabilidad alguna a su cargo bajo las condiciones pactadas originalmente, obligándose el 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 implicará la aceptación tácita de las modificaciones notificadas por el Banco.

IV.10. TERMINACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE. La duración del presente Contrato de Adhesión es indefinida, sin embargo, el Cliente podrá solicitar su terminación a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [55 9990 8880](tel:5599908880) o bien a través de las oficinas principales del Banco ubicadas en Calzada Mariano Escobedo 476, Primer Piso, Oficina 103, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11590.

El Banco podrá habilitar otros Medios Electrónicos con la finalidad de ofrecer canales de terminación anticipada al Cliente, en cuyo caso lo notificará al Cliente en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

Para proceder con la terminación de este Contrato, el Cliente deberá señalar su nombre, así como cumplir con el procedimiento de Autenticación definido por el Banco, el cual consiste en la validación de su identidad mediante la confirmación de información personal y, en su caso, el uso de factores de seguridad mediante la aplicación y envío de tokens. Recibida la solicitud de terminación, el Banco acusará de recibido, dará un número de folio y procederá al bloqueo inmediato de la Línea de Crédito del Cliente.

Banco Plata dará por terminado el Contrato de Adhesión a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que reciba la solicitud si no existen adeudos.

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de cancelación el Banco notificará al cliente por medio del Chat de soporte los adeudos pendientes, si es el caso. Una vez liquidados los adeudos, se dará por terminado a más tardar al día hábil siguiente el Contrato de Adhesión.

En tanto no sea liquidada la totalidad de los adeudos, la terminación del Contrato no surtirá efectos; sin embargo, Banco Plata se abstendrá de efectuar cargos adicionales, con excepción de los ya generados, pero no reflejados, así como los accesorios e intereses que se generen hasta el momento en que liquiden el adeudo. Por lo anterior, se conservará la misma fecha de pago y condiciones que habían previamente a la solicitud de terminación.

Una vez realizada la terminación de conformidad con los supuestos del párrafo anterior, Banco Plata deberá:

- I. Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación, en primer lugar, a la cuenta de depósito que mantenga en Banco Plata, si la tuviere, y en segundo lugar a la cuenta bancaria indicada por el Cliente;
- II. Entregar o mantener a disposición del Cliente el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de los diez días hábiles siguientes a que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, según corresponda; y
- III. Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno, dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Terminación anticipada por conducto de otra Institución Financiera: El Cliente podrá solicitar la terminación del presente Contrato por conducto de otra Institución Financiera la cual, en caso de ser procedente, deberá otorgar un crédito a nombre del Cliente y comunicar por escrito al Banco su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la solicitud de terminación. En dicho caso, la Institución Financiera encargada de realizar los trámites de terminación respectivos deberá liquidar los adeudos pendientes que el Cliente tenga con el Banco, en cuyo caso el Banco estará obligado a dar a conocer a la Institución Financiera encargada de realizar los trámites de terminación respectivos, toda la información y facilidades necesarias para ello, entre ellos informar el importe de los adeudos a cargo del Cliente, si los hubiere, y sin que exista penalización o cobro de Comisión por parte del Banco por tales gestiones.

La Institución Financiera encargada de realizar los trámites de terminación llevará a cabo esta gestión bajo su responsabilidad y sin que proceda el cobro de Comisión alguna, debiendo realizar la liquidación de las operaciones realizadas por el Cliente bajo su exclusiva responsabilidad.

Las solicitudes, autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere esta cláusula podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa o a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, siempre y cuando pueda comprobarse fehacientemente.

IV.11. 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 en términos de la Cláusula III.15. denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*" con al menos 3 (tres) días naturales de anticipación y en caso de actividades inusuales o fraudulentas podrá ser en forma inmediata. 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 del Crédito en Cuenta Corriente, el Banco identifica que la información o documentos que proporcione el Cliente para integrar su expediente de identificación o de sus tarjetahabientes adicionales son documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien determina que el Cliente opera o pretenda 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 de sus tarjetahabientes adicionales conforme a los requerimientos que le haga el Banco durante sus procesos internos de verificación.
- iii. Por incumplimiento del Cliente a cualquier otra obligación asumida al amparo de este Contrato.

IV.12. 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 la Línea de Crédito u operado ninguno de los servicios o productos contratados.

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.

IV.13. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN, O EN SU CASO, CANCELACIÓN DEL CONTRATO. Con la solicitud de la terminación o cancelación del presente Contrato de Adhesión, el Banco llevará a cabo las siguientes acciones:

- i. Entregar al Cliente el saldo a su favor. Esta entrega se realizará conforme a lo siguiente:
 - a) mediante abono en la cuenta de depósito que en su caso tenga abierta el Cliente con el Banco; o
 - b) mediante transferencia a la cuenta bancaria que indique el Cliente al Banco.

- ii Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse sobre la Línea de Crédito en la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos sobre la Línea de Crédito.
- iii Bloquear la línea de crédito y las Claves de Acceso del Cliente cancelando los servicios de Banca Electrónica.
- iv Cancelar, sin su responsabilidad el servicio de pago de bienes, servicios o créditos con cargo a la Línea de Crédito.
- v Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal (Tarjeta de Crédito Básica), es decir, que no pueda subsistir sin éste, 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.
- vi Entregar al Cliente el Estado de Cuenta en el que se haga constar la inexistencia de adeudos a su cargo con relación a la Tarjeta de Crédito Básica. Dicho Estado de Cuenta será puesto a disposición del Cliente través de la Banca Móvil del Banco dentro de los 10 (diez) Días Hábiles Bancarios a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, según corresponda.
- vii Reportar a las sociedades de información crediticia que el crédito otorgado por el Banco al Cliente ha sido liquidado, sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señalan las disposiciones legales aplicables.

IV.14. 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 día de pago correspondiente y serán entregadas única y exclusivamente en los Establecimientos y/o Comercios Afiliados y Medios de Disposición expresados en la Carátula del presente Contrato.

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.

IV.15. IMPUESTOS. En caso de que las disposiciones fiscales vigentes así lo ordenen, el Banco enterará a las autoridades fiscales competentes sobre cualquier pago de impuesto u obligación fiscal a cargo del Cliente, pendiente o cumplida, que se genere con virtud del presente Contrato de Adhesión.

IV.16. 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 del presente crédito en Cuenta Corriente, el Cliente podrá consultar su Estado de Cuenta a través del servicio de Banca Móvil el día hábil siguiente posterior a la fecha de corte y en cualquier momento que lo requiera. El Estado de Cuenta incluirá los movimientos efectuados con cargo a la Línea de Crédito durante el periodo al que corresponda el mismo y en su caso, el Cliente podrá solicitar de manera adicional que el Estado de Cuenta sea enviado al correo electrónico que tiene registrado con el Banco, según se especifique en la Carátula del presente Contrato.

El Banco informará la fecha de corte al Cliente al momento de la contratación del presente crédito en Cuenta Corriente, no obstante, la fecha de corte podrá modificarse por el Banco en cualquier tiempo, previo aviso al Cliente en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios* con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

Por lo anterior, 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 o es enviado al correo electrónico según se especifique en la Carátula del presente instrumento.

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento al Banco, el envío físico del Estado de Cuenta a su domicilio a través de los servicios de Banca Móvil 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 Línea de Crédito no presente movimientos en un periodo (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.

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 o es enviado al correo electrónico según se especifique en la Carátula del presente instrumento.

IV.17. ORIGEN DE LOS FONDOS. El Cliente reconoce y acepta que los recursos que abone al Banco para el pago de los saldos dispuestos con cargo a la Línea de Crédito 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 el crédito en Cuenta Corriente que contrata con el Banco, 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 conforme a lo establecido en la Cláusula IV.11. denominada "*Terminación por parte del Banco*".

IV.18. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El Cliente manifiesta que ha leído y entendido el Aviso de Privacidad del Banco disponible en la página de internet www.bancoplata.mx y a través de los Medios Electrónicos que pone el Banco a su disposición, en el apartado "Aviso de Privacidad".

Las partes reconocen que el Banco, en su carácter de responsable, podrá al amparo del Aviso de Privacidad, verificar, adicionar o complementar los datos personales recabados directamente del Cliente, así como aquellos datos personales de terceros que sean proporcionados por el Cliente, tales como información sobre sus beneficiarios, referencias o tarjetahabientes adicionales según resulte aplicable conforme al servicio o producto solicitado o contratado por el Cliente. Las partes convienen que será responsabilidad del Cliente informar a las personas antes señaladas respecto de la información que proporcionó al Banco sobre su persona, los fines de su entrega, así como el contenido del Aviso de Privacidad del Banco, debiendo en su caso contar previamente con el consentimiento expreso de dichos terceros a fin de compartir sus datos personales al Banco.

De igual forma, el Cliente se obliga a proporcionar datos personales veraces y actualizados y se obliga a comunicar cualquier modificación a los mismos, con la mayor brevedad posible a través de los formatos designados para ello por el Banco.

En el caso de que el Cliente no haya obtenido el consentimiento expreso de los terceros para proporcionar sus datos personales al Banco o nos les haya informado sobre las finalidades de su tratamiento, 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.

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

IV.19. 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 [55 9990 8880](tel:5599908880) o al correo de la Unidad Especializada del Banco dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de haber realizado la Operación.

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 al crédito en Cuenta Corriente 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 Línea de Crédito 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 en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cabe destacar que, si la Tarjeta hubiera sido utilizada para realizar alguno de los movimientos objeto de una solicitud de aclaración, ésta se bloqueará de forma inmediata para evitar que se realicen operaciones sin el consentimiento del Cliente únicamente para el caso de robo o extravío. El Banco instruirá la reimpresión, tratándose de la Tarjeta física y en su caso, de ser aplicable se asignará una nueva Tarjeta digital al Cliente. Hasta en tanto el Cliente recibe su nueva Tarjeta, podrá disponer de la línea de crédito en términos de la Cláusula II.2 denominada "*Disposiciones con la Tarjeta*".

IV.20. 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 queda expresamente autorizado por el Cliente para ceder o de cualquier otra manera transmitir los derechos que deriven del presente Contrato, en cuyo caso, de ser exigible conforme a las disposiciones legales aplicables se notificará al Cliente de la cesión realizada en términos de la Cláusula III.15. de este Contrato denominada "Notificación de Operaciones y servicios".

IV.21. CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS NACIONALES E INTERNACIONALES. Al celebrar el presente Contrato el Cliente autoriza expresamente al Banco para que, 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 vigente. 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 regla 16ª fracción IV 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.
- ii. Proporcione a las plataformas tecnológicas referidas en el inciso anterior la información y documentación del Cliente a que se refiere la regla 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 de fondos nacional en moneda extranjera o transferencia de fondos internacional:

- i. Tener pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán a las instituciones de crédito.
- ii. 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
- iii. Reconoce que el Banco podrá realizar consultas periódicas de su información durante el tiempo que mantenga una relación jurídica con el Banco.

IV.22. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. La celebración de las operaciones y la prestación de los servicios a que se refiere el presente Contrato de Adhesión, que se realicen en Medios Electrónicos se sujetarán a lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que estipula que las Instituciones de Crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

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

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

IV.23. LEYES APLICABLES, JURISDICCION Y COMPETENCIA. El presente Contrato se regirá 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.

IV.24. INFORMACIÓN DE CONTACTO. En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple, señala como datos de identificación, localización y contacto, los siguientes:

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

Página oficial www.bancoplata.mx

Centro de Atención Telefónica: 55 9990 8880

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

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

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

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

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

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: 55 9990 8880, Correo electrónico: une@platacard.mx

Página de Internet: www.bancoplata.mx

Centro de atención telefónica de CONDUSEF:

Teléfono: 55 53 400 999.

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Dirección en Internet: www.condusef.gob.mx

IV.25. 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 los abonos realizados para el pago de las disposiciones realizadas con cargo a la Línea de Crédito quedan sujetos a la revisión a satisfacción por parte del Banco de la documentación entregada por el Cliente como medio para acreditar identidad, legal existencia, facultades de representantes y domicilio.

El presente Contrato se suscribe por el Cliente en forma digital durante el proceso de aprobación de la Solicitud correspondiente de la Tarjeta de Crédito a través de la página web o Aplicación, donde consta su firma de aceptación de conformidad con el mismo.

IV.26. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN COMERCIAL. Durante la activación, se brindará al Cliente la opción de recibir información promocional. En caso de aceptar, el Cliente manifiesta, de manera libre, expresa e informada, su voluntad de autorizar a PLATA para que le envíe información, publicidad, promociones, ofertas y demás comunicaciones comerciales relacionadas con sus productos y servicios, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, mensajes SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas, correo electrónico, notificaciones dentro de la aplicación y cualquier otro medio electrónico o digital que PLATA utilice.

Esta autorización tiene carácter estrictamente opcional y, en ningún caso, la contratación, uso o mantenimiento de los productos y servicios de

PLATA se encuentra condicionado a su otorgamiento. La negativa del Cliente para recibir este tipo de comunicaciones no genera cargo, penalización, limitación, restricción ni trato diferenciado alguno.

El Cliente reconoce y acepta que podrá revocar en cualquier momento la presente autorización y dejar de recibir comunicaciones de carácter publicitario o comercial, a través de los mecanismos que PLATA ponga a su disposición para tales efectos.

La manifestación de voluntad del Cliente respecto de esta autorización se realizará mediante la selección expresa de una de las opciones habilitadas para tal efecto en la solicitud respectiva (aceptación o rechazo).

La presente autorización es independiente del consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales necesario para la contratación, operación y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los productos y servicios de PLATA, y se otorga exclusivamente para fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial.

El Banco

Michel Chamlati Salem
Representante Legal