

CONTRATO MÚLTIPLE DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA (“CONTRATO MÚLTIPLE DE PRODUCTOS BÁSICOS”) 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 Producto Básico para el público en general	Página 4
Capítulo II: Clausulado aplicable al Producto Básico de Nómina	
Capítulo III: Clausulado aplicable a la tarjeta de débito como Medio de Disposición	Página 9
Capítulo IV: Clausulado aplicable a los servicios de Banca Electrónica.	Página 12
Capítulo V: Disposiciones Generales	Página 20
Selección del Producto a contratar y Hoja de Firmas	Página 28

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

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 que forma parte del presente Contrato, todo lo cual acredita con la información y documentación que proporcionó al Banco mediante el registro electrónico en esta misma fecha, previo a la suscripción de este Contrato.
- II.2. Actúa por cuenta propia y no por cuenta de un tercero. Por lo tanto, niega la existencia de persona alguna o grupo de personas que puedan obtener el beneficio de los servicios que ampara este Contrato. Asimismo, el Cliente declara ser el único proveedor de recursos que serán depositados a la Cuenta, son de su propiedad y de procedencia lícita, producto del desarrollo normal de sus actividades, y que tales recursos no tienen como fuente actividades empresariales, manifestando que conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita. Por lo que ninguna persona distinta a el Cliente aporta recursos de manera regular sin obtener los beneficios económicos derivados del producto que se contrata.
- II.3. Se compromete a proporcionar al Banco en el momento en que este se lo requiera durante la vigencia de este Contrato, todos los datos y documentos que le sean solicitados, ya sea con el propósito de justificar a conformidad del Banco el origen o destino de los recursos depositados o para acreditar la licitud de cualquier operación particular u operativa general o su apego al perfil declarado.
- II.4. Ha sido informado por el Banco que los depósitos realizados al amparo del presente Contrato están garantizados por el IPAB hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDIS por Cliente, cualquiera que sea el número, tipo y clase de las obligaciones a su favor y a cargo del Banco, y que para todos los efectos legales a que haya lugar, él será considerado como el titular garantizado por el IPAB de los depósitos que ampara el presente Contrato.
- II.5. Es su voluntad celebrar el presente Contrato Múltiple el cual es considerado un Contrato de Adhesión y está registrado en el Registro del Contrato de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número: **16980-999-043546/01-00588-0326**.

- 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:

- I.1. Autenticación:** Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar Operaciones a través de la Banca Electrónica del Banco.
- I.2. Aviso de Privacidad.** Documento físico y/o electrónico o en cualquier otro formato generado por el Banco que es puesto a disposición del Cliente, previo al tratamiento de sus Datos Personales.
- I.3. Banco:** Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- I.4. Cliente:** La persona física cuyo nombre y firma aparece en la Solicitud del presente Contrato.
- I.5. 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.
- I.6. 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.
- I.7. Banca Telefónica.** Al servicio a través de Medios Electrónicos mediante el cual, el Banco recibe instrucciones del Cliente a través del teléfono e interactúa con él a través de un representante del Banco debidamente autorizado con funciones específicas, el cual podrá realizar Operaciones a nombre del propio Cliente.
- I.8. Carátula:** Documento generado por el Banco que incluye las características de cada producto que ofrece el Banco al Cliente amparo de este Contrato de Adhesión y que forma parte integrante de este documento.
- I.9. Cajero(s) Automático(s):** También conocido por sus siglas en inglés como ATM "*Automated Teller Machine*". Es un Dispositivo de acceso de autoservicio que permite al Cliente, previa validación de su identidad mediante la Tarjeta y su NIP, consultar el saldo de su Cuenta y realizar otras Operaciones con el Banco, tales como la disposición de dinero en efectivo.
- I.10. Centro de Servicio a Clientes:** Es el centro de atención telefónica del Banco a través del cual el Banco gestiona tanto las llamadas entrantes como las salientes, ofreciendo atención al Cliente, ya sea para aclarar dudas, ofrecerle servicios complementarios a los contratados; o en su caso, si el Cliente así lo solicita realizar Operaciones a nombre y por cuenta del Cliente.
- I.11. CLABE:** Significa la Clabe Bancaria Estandarizada que aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato.
- I.12. 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.
- I.13. Comisión(es):** En términos de lo dispuesto en el 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, que el Banco cobre al Cliente.
- I.14. 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*".
- I.15. CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- I.16. 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 **16980-999-043546/01-00588-0326**.

- I.17. Cuenta:** Significa la Cuenta Básica en términos de Capítulo I o la Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II que sea abierta por el Cliente con el Banco en apego a lo establecido en el presente Contrato de Adhesión.
- I.18. Día(s) Hábil(es) Bancario(s):** Significa los días en que las instituciones de crédito, entre ellas el Banco, no estén obligadas a suspender Operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que, para tal efecto, emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- I.19. Dispositivo de Acceso:** Al equipo electrónico que previa Autenticación, permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica del Banco.
- I.20. 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 del dinero depositado en la Cuenta.
- I.21. Estado de Cuenta:** Significa el documento elaborado por el Banco que contiene los movimientos efectuados en la Cuenta Básica del Cliente durante el periodo que corresponda.
- I.22. 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.
- I.23. 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.
- I.24. GAT: Antes de Impuestos.** Significa la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales tanto nominales como reales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales y reales capitalizables que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otros análogos a plazo, retirables en días preestablecidos, que celebren las instituciones de crédito con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México, misma que el Cliente podrá consultar en la Carátula de este Contrato de Adhesión.
- I.25. GAT Real:** Antes de Impuestos. Es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada, misma que el Cliente podrá consultar en la Carátula de Producto que el Banco emita con respecto a los productos establecidos en este Contrato de Adhesión y a los cuales les resulte aplicable.
- I.26. 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.
- I.27. Identificador de Usuario:** Se refiere al dato por el cual se reconocerá al Cliente como usuario en los servicios de Banca Electrónica, que podrá ser alguno de los siguientes: Correo electrónico, Número telefónico, Código de Cliente, Número de Tarjeta, Número de Cuenta, y que será indicado al Cliente por el Banco al momento de la contratación.
- I.28. 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.
- I.29. IPAB:** Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
- I.30. Medio(s) de Disposición:** A la Tarjeta asociada a la Cuenta del Cliente, o al Dispositivo asociado al Cliente, o a cualquier otro mecanismo o interfaz que permita al Cliente disponer de los recursos depositados en su Cuenta, 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.

- I.31. **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.
- I.32. **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.
- I.33. **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.
- I.34. **Operación(es):** Significa cualquiera de las transacciones físicas o electrónicas que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato.
- I.35. **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.
- I.36. **Solicitud:** Es el documento mediante el cual el Banco informa al Cliente sobre los productos y servicios financieros disponibles para su contratación y a su vez, el Cliente manifiesta su interés en contratar dichos servicios y productos mediante el llenado de sus datos generales y entrega de documentos al Banco.
- I.37. **SPEI:** Significa “*Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios*” Es un sistema diseñado y administrado por el Banco de México que permite al Cliente enviar dinero desde sus Cuenta(s) y recibir dinero en ellas de forma electrónica y en tiempo real.
- I.38. **Tarjeta:** Significa la tarjeta de débito digital o física con chip integrado que el Banco entrega al Cliente de conformidad con lo establecido en este Contrato para ser utilizada como Medio de Disposición del dinero depositado en la Cuenta a su nombre y como instrumento de pago asociado a la misma.
- I.39. **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
- I.40. **UDIS:** Significa “*Unidad de Inversión*”. Es una unidad una cuenta llamada cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, conforme al artículo Tercero del “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1995.
- I.41. **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 Puebla 182, tercer Piso, Colonia Roma, Alcaldía Álvaro Cuauhtémoc, C.P. 067000, Ciudad de México, teléfono de servicio al cliente: +52 55 99 90 40 40, correo electrónico: servicioalcliente@bancoplata.mx
Página de Internet: bancoplata.mx

SECCIÓN III: CLÁUSULAS

CAPÍTULO I: CLAUSULADO APLICABLE AL PRODUCTO BÁSICO PARA EL PÚBLICO EN GENERAL.

I.1. OBJETO. Las Partes celebran este Contrato de Adhesión con el propósito de que el Cliente constituya con el Banco un depósito bancario de dinero a la vista denominado en moneda nacional, permitiéndole abonar en una Cuenta a su nombre recursos propios de procedencia lícita, en adelante (la “Cuenta Básica”). Para ello, el Cliente otorga su consentimiento expreso a los términos y condiciones aquí

establecidos.

Las Partes convienen que, con la firma de este Contrato de Adhesión, el Cliente podrá contratar solo una de las Cuentas que se describen en el presente clausulado, ya sea una Cuenta Básica en los términos del presente Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II.

I.2. APERTURA DE LA CUENTA BÁSICA. Para la apertura de la Cuenta Básica el Banco recabará los datos y documentos necesarios para estar en condiciones de identificar plenamente al Cliente. La contratación sólo podrá realizarse de forma remota obligándose el Cliente a proporcionar al Banco la información y documentación necesaria y suficiente de conformidad con la regulación aplicable a fin de que el Banco pueda corroborar todos los datos declarados por el Cliente. En el evento de que el Banco no pueda corroborar o validar toda la información y documentación proporcionada por el Cliente el Banco estará facultado para negar la apertura de la Cuenta Básica; asimismo en caso de que el Banco o identifique de manera posterior a la apertura de la Cuenta Básica que el Cliente proporcione datos o documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien opere o pretenda operar en desapego al perfil declarado al Banco, el Banco podrá restringir los servicios contratados por el Cliente enunciando sin limitar: no permitir la realización de depósitos a la Cuenta Básica del Cliente, o limitar el tipo o destino de estos e incluso dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin ninguna responsabilidad de su parte en los términos establecidos en la Cláusula V.12. de este Contrato, denominada *“Terminación por parte del Banco”*.

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

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

I.3. FECHA DE CORTE. La fecha de corte de la Cuenta Básica será mensual y será comunicada al Cliente al momento de la apertura de dicha Cuenta. La fecha de corte, también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente el cual se emite con la misma periodicidad (mensual).

I.4. RENDIMIENTOS. Las cantidades depositadas en la Cuenta Básica generarán rendimientos al Cliente de conformidad con lo siguiente

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

I.5. COMISIONES. La Cuenta Básica no tiene Comisiones.

No obstante, 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. (Ar. 5, f. V, inciso B) de las disposiciones de transparencia.)

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

I.6. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO. La Cuenta Básica no tiene un saldo promedio mínimo, esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar la Cuenta Básica que contrate con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo recursos depositados en la misma, lo cual no le generará tampoco ninguna Comisión.

I.7. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA BÁSICA. El Cliente podrá depositar recursos a su Cuenta Básica mediante transferencias electrónicas de fondos, los cuales se abonarán por el Banco en moneda nacional. Asimismo, el Cliente podrá disponer parcial o totalmente de los recursos depositados en la Cuenta Básica mediante el uso de:

- i. La Tarjeta que el Banco emita a su nombre.
- ii. Cajeros Automáticos.
- iii. Domiciliaciones, en términos de la Cláusula III.10 de este contrato, denominada “Domiciliaciones”
- iv. Instrucciones de transferencia de fondos o de traspaso.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por el Cliente a través del uso de los Factores de Autenticación.

I.8. SERVICIOS DISPONIBLES. La Cuenta Básica incluye los servicios mínimos que a continuación se enuncian:

- i. Apertura y mantenimiento de la Cuenta Básica;
- ii. Otorgamiento de una tarjeta de débito al Cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación;
- iii. Abono de recursos a la Cuenta Básica por cualquier medio;
- iv. Retiros de efectivo en las ventanillas de sus sucursales, en caso de que las hubiere, así como en los Cajeros Automáticos operados por el Banco;
- v. Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la Tarjeta;
- vi. Consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales, en caso de que las hubiere y Cajeros Automáticos operados por el Banco;
- vii. Domiciliación del pago de servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y
- viii. Cierre de la Cuenta Básica.

El Banco podrá ofrecer servicios adicionales asociados a la Cuenta Básica, exentos del cobro de Comisiones; sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce haber sido informado que el Banco ofrece servicios exclusivamente a través de Medios Electrónicos y que no cuenta con sucursales, ni ofrece servicios a través de ventanillas bancarias.

Los demás términos y condiciones del depósito a la vista en moneda nacional del presente Contrato resultan aplicables en lo conducente siempre que no se opongan a lo señalado en esta Cláusula.

I.9. 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, el 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 confiarlos 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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880).

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: [***].

CAPÍTULO II: CLAUSULADO APLICABLE AL PRODUCTO BÁSICO DE NÓMINA.

II.1. OBJETO. Las Partes celebran este Contrato de Adhesión con el propósito de que el Cliente constituya con el Banco un depósito bancario de dinero a la vista denominado en moneda nacional permitiéndole recibir en una Cuenta a su nombre recursos relativos a salarios, pensiones y demás prestaciones de carácter laboral, en adelante (la “Cuenta Básica de Nómina”). Para ello, el Cliente otorga su consentimiento expreso a los términos y condiciones aquí establecidos.

Las Partes convienen que, con la firma de este Contrato de Adhesión, el Cliente podrá contratar solo una de las Cuentas que se describen en el presente clausulado, ya sea una Cuenta Básica en los términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del presente Capítulo II.

II.2. APERTURA DE LA CUENTA BÁSICA DE NÓMINA. Para la apertura de la Cuenta Básica de Nómina el Banco recabará los datos y documentos necesarios para estar en condiciones de identificar plenamente al Cliente. La contratación sólo podrá realizarse de forma remota obligándose el Cliente a proporcionar al Banco la información y documentación necesaria y suficiente de conformidad con la regulación aplicable a fin de que el Banco pueda corroborar todos los datos declarados por el Cliente. En el evento de que el Banco no pueda corroborar o validar toda la información y documentación proporcionada por el Cliente el Banco estará facultado para negar la apertura de la Cuenta Básica de Nómina; asimismo en caso de que el Banco o identifique de manera posterior a la apertura de la Cuenta Básica de Nómina que el Cliente proporcione datos o documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien opere o pretenda operar en desapego al perfil declarado al Banco, el Banco podrá restringir los servicios contratados por el Cliente enunciando sin limitar: no permitir la realización de depósitos a la Cuenta Básica de Nómina del Cliente, o limitar el tipo o destino de estos e incluso dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin ninguna responsabilidad de su parte en los términos establecidos en la Cláusula V.12. de este Contrato, denominada “*Terminación por parte del Banco*”.

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

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

II.3. FECHA DE CORTE. La fecha de corte de la Cuenta Básica de Nómina será mensual y será comunicada al Cliente al momento de la apertura de dicha Cuenta. La fecha de corte, también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente el cual se emite con la misma

periodicidad (mensual).

II.4. RENDIMIENTOS. Las cantidades depositadas en la Cuenta Básica de Nómina generarán rendimientos al Cliente de conformidad con lo siguiente

- vi. Los depósitos de dinero que efectuó el Cliente a la Cuenta Básica de Nómina generarán rendimientos brutos, mediante el pago de intereses que se generarán con una periodicidad diaria tomando como base el saldo de la Cuenta Básica de Nómina al cierre de cada día. El cálculo de los intereses que pague el Banco se realizará conforme a la tasa de interés fija anual señalada en la Carátula de este Contrato. Los intereses estarán sujetos a retención de impuesto sobre la renta en el entendido que el tratamiento fiscal de los rendimientos que se generen estará sujeto a las disposiciones legales vigentes aplicables en la materia.
- vii. Los rendimientos se calcularán sobre el importe del saldo diario que el Cliente mantenga depositado en la Cuenta Básica de Nómina, dividiendo la tasa de interés anual señalada en la Carátula entre (360) trescientos sesenta y multiplicando el resultado obtenido por el importe del saldo de la Cuenta Básica de Nómina al cierre de ese día. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas.
- viii. La tasa de interés anual se dará a conocer al Cliente al momento de la firma del Contrato y se especificará en la Carátula que forma parte integrante del mismo. Asimismo, se informa al Cliente que la tasa de interés anual se actualiza conforme a las disposiciones legales vigentes, por lo que el Banco se reserva el derecho de revisar y ajustar diariamente la tasa de interés a que se refiere el presente Capítulo II.
- ix. Los intereses se abonarán por el Banco directamente a la Cuenta Básica de Nómina a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente al cierre de cada día.
- x. La Ganancia Anual Total Neta (GAT) aplicable al producto Cuenta Básica de Nómina se establece en la Carátula del presente Contrato de Adhesión y se determinará en apego a las disposiciones del Banco de México.

II.5. COMISIONES. La Cuenta Básica de Nómina no tiene Comisiones.

II.6. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO. La Cuenta Básica de Nómina no tiene un saldo promedio mínimo, esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar la Cuenta Básica de Nómina que contrate con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo recursos depositados en la misma, lo cual no le generará tampoco ninguna Comisión.

En caso de que la Cuenta Básica de Nómina no reciba depósitos durante 6 (seis) meses consecutivos, el Banco podrá transformarla en una Cuenta Básica para el Público en General, previa notificación al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación. Dicha notificación se llevará a cabo mediante comunicación por escrito que dirija el Banco al domicilio declarado por el Cliente, la cual se incorporará en el Estado de Cuenta respectivo o a través de los Cajeros Automáticos del Banco mediante un mensaje claro y notorio que aparezca en la pantalla cuando el Cliente lo utilice.

II.7. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA BÁSICA DE NÓMINA. El Cliente podrá depositar recursos a su Cuenta Básica de Nómina mediante transferencias electrónicas de fondos, los cuales se abonarán por el Banco en moneda nacional. Asimismo, el Cliente podrá disponer parcial o totalmente de los recursos depositados en la Cuenta Básica de Nómina mediante el uso de:

- v. La Tarjeta que el Banco emita a su nombre.
- vi. Cajeros Automáticos.
- vii. Domiciliaciones.
- viii. Instrucciones de transferencia de fondos o de traspaso.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por el Cliente a través del uso de los Factores de Autenticación.

II.8. SERVICIOS DISPONIBLES. La Cuenta Básica de Nómina incluye los servicios mínimos que a continuación se enuncian:

- ix. Apertura y mantenimiento de la Cuenta Básica de Nómina;
- x. Otorgamiento de una tarjeta de débito al Cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación;
- xi. Abono de recursos a la Cuenta Básica de Nómina por cualquier medio;

- xii. Retiros de efectivo en las ventanillas de sus sucursales, en caso de que las hubiere, así como en los Cajeros Automáticos operados por el Banco;
- xiii. Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la Tarjeta;
- xiv. Consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales, en caso de que las hubiere y Cajeros Automáticos operados por el Banco;
- xv. Domiciliación del pago de servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y
- xvi. Cierre de la Cuenta Básica de Nómina.

El Banco podrá ofrecer servicios adicionales asociados a la Cuenta Básica de Nómina, exentos del cobro de Comisiones; sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce haber sido informado que el Banco ofrece servicios exclusivamente a través de Medios Electrónicos y que no cuenta con sucursales, ni ofrece servicios a través de ventanillas bancarias.

Los demás términos y condiciones del depósito a la vista en moneda nacional del presente Contrato resultan aplicables en lo conducente siempre que no se opongan a lo señalado en esta Cláusula.

II.9. 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 confiarlos 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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880).

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: [***].

CAPÍTULO II: CLAUSULADO APLICABLE A LA TARJETA DE DÉBITO COMO MEDIO DE DISPOSICIÓN.

III.1. TARJETA Y NIP. Con la firma de este Contrato, el Cliente podrá solicitar al Banco la emisión de una Tarjeta la cual podrá utilizarse por el Cliente para disponer de los recursos depositados en la Cuenta a que se refiere este documento, ya sea una Cuenta Básica en términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II, en el entendido de que el Cliente solo podrá contratar un producto básico con el Banco.

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

- i. El Banco expedirá la Tarjeta a nombre del Cliente, previa solicitud presentada por el Cliente a través de los formatos y 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 entregará la Tarjeta desactivada para que sea activada por el propio Cliente.
- iv. La Tarjeta física será entregada por el Banco al Cliente precisamente en el domicilio señalado por el Cliente para tal efecto; en esta misma entrega, el Banco proporcionará al Cliente un NIP temporal que estará compuesto de 4 (cuatro) dígitos numéricos definidos aleatoriamente por el Banco. El Cliente se obliga a realizar cambio de este NIP temporal inmediatamente después de haber recibido la Tarjeta; este cambio se deberá realizar a través de un Cajero Automático ingresando el NIP temporal proporcionado por el Banco al momento de la entrega de la Tarjeta. El NIP definitivo que defina el propio Cliente deberá ser diferente del NIP temporal generado por el Banco, en caso contrario se informará al Cliente un rechazo en la Operación de cambio de NIP, solicitándole defina un NIP propio.
- v. La Tarjeta podrá ser utilizada tanto en territorio nacional como en el extranjero.

El Cliente 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.

III.2. ACTIVACIÓN DE LA TARJETA. El Cliente podrá solicitar la activación de la Tarjeta a través de la Banca Móvil del Banco, previa Autenticación.

En caso de que la Tarjeta se emita de forma digital, se pondrá a disposición del Cliente por el Banco a través de Medios Electrónicos, en dicho caso, la información de la Tarjeta digital podrá ser consultada por el Cliente a través de la Banca Móvil Banco una vez que el Cliente lleve a cabo el proceso de activación.

En todo caso, ya sea que se trate de una Tarjeta física o una Tarjeta digital, para poder hacer uso de esta, deberá ser activada por el Cliente. El Cliente no podrá disponer de los recursos depositados en la Cuenta a través de una Tarjeta inactiva.

III.3. DISPOSICIONES CON LA TARJETA. El Cliente podrá disponer de los recursos depositados en la Cuenta 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 Cuenta acercando el plástico de su Tarjeta a una Terminal Punto de Venta.
- iii. Mediante la instrucción de cargos automáticos para el pago de bienes, servicios y créditos siempre que se suscriba por el Cliente el formato de domiciliación en términos de la Cláusula III.10 de este contrato, denominada "*Domiciliaciones*", 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.

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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880)

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.

III.4. 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 del dinero depositado en la Cuenta a su nombre, 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.

III.5. 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 III.8. 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.

En cualquiera de estos casos, el Banco se abstendrá de realizar cualquier cargo en la Cuenta del Cliente que se instruya mediante el uso de la Tarjeta.

III.6. DISPOSICIONES EN EL EXTRANJERO. Los consumos y disposiciones de efectivo que el Cliente realice en el extranjero con la Tarjeta se cargarán a la Cuenta 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 19 de la Circular 3/2012 del Banco de México o la que le sustituya, según resulte aplicable.

III.7. VIGENCIA DE LA TARJETA. La fecha de vencimiento de la Tarjeta esta 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 Cuenta y finalmente deberá activar la nueva Tarjeta.

El Cliente solo podrá asociar una Tarjeta a su Cuenta por lo que, al asociar una Tarjeta nueva, el Banco cancelará automáticamente la Tarjeta anterior. Todas las Tarjetas se entregan inactivas y se deberán activar para su uso por el Cliente.

III.8. 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 está 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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) 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.

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 V.22. denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

III.9. RETENCIÓN DE LA TARJETA POR PARTE DEL BANCO. El Cliente reconoce y acepta que la Tarjeta es propiedad del Banco y por tanto, consiente que el Banco se reserve 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.

III.10. DOMICILIACIONES. 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 Cuenta que el Cliente tiene abierta con el Banco, este último efectúe a su nombre el pago bienes, servicios o créditos siempre que el Cliente otorgue su autorización mediante la suscripción del formato de domiciliación 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 Cuenta de cargo, el nombre del proveedor del bien, servicio o crédito o préstamo, según corresponda y los alcances de la autorización, de conformidad con el formato para solicitar la domiciliación disponible en la página web www.bancoplata.mx, en el entendido de que las solicitudes de contratación de domiciliación se ajustarán al procedimiento y formatos que para tal fin se determina por el Banco de México acuerdo con el artículo 64 de la Circular 3/2012 del Banco de México el cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

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 domiciliación surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) Días Hábiles Bancarios siguientes posteriores a su recepción, en el entendido de que no se requiere la autorización previa de los respectivos proveedores de bienes, servicios o créditos. Asimismo, el Cliente podrá presentar una objeción por cargos no reconocidos derivados de domiciliaciones 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 domiciliación, 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 de la Cuenta o de la terminación del presente Contrato de Adhesión en los términos previstos en las Cláusulas V.11. denominada "Terminación por parte del Cliente"; V.12. "Terminación por parte del Banco" o la Cláusula V.13. denominada "Cancelación del Contrato", se entenderá cancelado el servicio de domiciliación de manera automática, sin responsabilidad alguna para el Banco.

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

IV.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.

IV.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.

IV.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.

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.

IV.4. USO DEL IDENTIFICADOR DE USUARIO Y AUTENTICACIÓN. El Cliente generará un usuario al registrar su dirección de correo electrónico 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 la contraseña del 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 se 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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) 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.

IV.5. SERVICIO DE BANCA MOVIL. 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.
- ii. Consulta del saldo de la Cuenta del Cliente.
- iii. Consulta de movimientos realizados en la Cuenta del Cliente.
- iv. Solicitar o cancelar el servicio de domiciliación 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 IV.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.

IV.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 de la Cuenta del Cliente.
- ii. Cambio de NIP
- iii. Retiro de efectivo con cargo a la Cuenta Básica.

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 Cuenta 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 manejados 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.

IV.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 de la Cuenta del Cliente.
- ii. Consulta de movimientos realizados en la Cuenta del Cliente.
- iii. Activación de la Tarjeta.
- iv. Bloqueo de la Tarjeta en caso de robo, extravío o retención.
- v. Activación y suspensión del servicio de Banca Móvil.
- vi. Realizar el reporte de cargos no reconocidos.
- vii. 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.

IV.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.

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

IV.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 el cual se transcribe en el “*Anexo de transcripción de preceptos legales*” que forma parte del presente Contrato de Adhesión, para conocimiento del Cliente 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, intereses o Comisiones en contra del Cliente o del Banco por dicho error. Asimismo, en caso de que el Banco realice por error el abono de recursos en alguna de las Cuentas del Cliente 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 IV.15. de este Contrato denominada “*Notificación de Operaciones y servicios*”.

IV.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.

IV.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 IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

IV.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, pandemias, crisis sistemática de liquidez o confianza y cualquier causa similar natural, tecnológica, política o económica u otra que este 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.

IV.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 Cuenta.

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.

IV.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 tales como Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología al alcance del Cliente, siempre que las disposiciones legales vigentes lo permitan.

IV.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 IV.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 a través de Medios Electrónicos, el Cliente deberá contar con una Cuenta Nivel 4 y 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.

IV.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 V.11. denominada *“Terminación por parte del Cliente”* o de la Cláusula V.12. *“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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) 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.

IV.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.

IV.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 IV.15. de este Contrato denominada *“Notificación de Operaciones y servicios”*.

Por su parte el Cliente podrá desactivar el uso del servicio de Banca Móvil forma temporal en caso de requerirlo, así como establecer procedimientos para reactivar el uso cuando lo disponga. La desactivación del uso de manera temporal se realizará a través del propio servicio de Banca Móvil en cuyo caso se requerirá al Cliente un Factor de Autenticación para confirmar la solicitud de desactivación. La reactivación del uso del servicio de Banca Móvil podrá solicitarse por el Cliente a través del Centro de Servicio a Clientes el Banco.

IV.20. CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA. El Cliente podrá cancelar servicio de Banca Electrónica por medio de una solicitud realizada a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) o por cualquier otro medio adicional que el Banco habilite con esa finalidad y comunique al Cliente en los términos de este Contrato.

En dicho caso, 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 el Cliente deberá cubrir los adeudos devengados a la fecha de la solicitud de cancelación. El Banco cancelará

el servicio de Banca Electrónica en la fecha de presentación de la solicitud, por lo que, a partir de tal fecha las Claves de Acceso quedarán invalidadas; sin perjuicio de lo anterior, el Cliente seguirá siendo responsable de cumplir con todas las obligaciones relacionadas con su Cuenta Básica.

IV.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 Electrónica 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 Cuenta 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 Bancarios 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 Bancarios más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando el Banco por motivo de las investigaciones antes referidas, tenga evidencia de que la Cuenta del Cliente fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la Operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la Cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes, y estará facultado el Banco para dar por terminado el Contrato, proceder a la cancelación de la Cuenta 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 V: DISPOSICIONES GENERALES

V.1. CLASIFICACIÓN DE LA CUENTA. La Cuenta que contrate el cliente al amparo del presente contrato, ya sea una Cuenta Básica en términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II se clasificará en el nivel que se establece en la Carátula, y deberá ajustarse a lo siguiente:

- i. Cuenta Nivel 2. La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 UDIS.
- ii. Cuenta Nivel 3. La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 10,000 UDIS.

- iii. Cuenta Nivel 4. Que se contraten de forma remota, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 30,000 UDIS.

Para realizar el cálculo en UDIS de los límites señalados en la presente Cláusula, el Banco tomará el valor de dicha unidad de cuenta del último Día del mes calendario anterior al mes de que se trate.

Para determinar el monto máximo de los abonos en las Cuentas niveles 2, 3 y 4 en el transcurso de un mes calendario, el Banco no incluirá los importes relativos a intereses, devoluciones por transferencias electrónicas de fondos y cualquier otra bonificación que el Banco realice por el uso o manejo de la Cuenta que, en su caso, se efectúen en el período de que se trate.

El Banco informará al Cliente en la Carátula respectiva, las características correspondientes al tipo de producto o servicio contratado, como lo son, entre otras, nivel de clasificación de la Cuenta, tasa de interés, los cuales podrán ser modificados en cualquier momento, conforme a las disposiciones legales aplicables. Al ser la Cuenta un producto regulado, no aplica el cobro de Comisiones.

Los límites transaccionales de la Cuenta, datos del expediente o condiciones aplicables a cada nivel están sujetos a las disposiciones legales vigentes por lo que el Banco estará facultado para requerir al Cliente aquella información y/o documentación complementaria establecida en las referidas disposiciones o en las políticas internas que el Banco haya instrumentado para dar cumplimiento a estas. Lo anterior, será notificado al Cliente por el Banco en términos de la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

En caso de que el Cliente solicite cambiar el nivel de la Cuenta por así convenir a sus intereses, o bien en caso de que el Banco realice una oferta para realizar el cambio, el Cliente deberá agotar el proceso que el Banco haga de su conocimiento a través de Medios Electrónicos.

Para efectos de lo anterior, el Cliente deberá proporcionar la información y documentación necesaria para completar su expediente y poder cambiar el nivel de la Cuenta correspondiente y sin que se requiera firmar un Contrato adicional.

V.2. LÍMITE DE ABONOS. En ningún momento y en ninguna circunstancia la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario de la Cuenta contratada por el Cliente podrá exceder a los límites establecidos en este Capítulo.

El Cliente reconoce la obligatoriedad de los límites de abonos de la Cuenta y por tanto acepta que el Banco podrá rechazar cualquier tipo de Operación que supere los referidos límites.

V.3. 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.

V.4. RETIROS. El Cliente siempre que cumplan con las medidas de seguridad y Autenticación que determine el Banco, podrá hacer retiros de efectivo con cargo a la Cuenta, de cualquiera de las siguientes formas:

- i. Disposición de dinero en efectivo con cargo a la Cuenta en los Comisionistas autorizados hasta por el límite permitido por la regulación vigente. Dicho límite se informa al Cliente a través de la página electrónica del Banco es www.bancoplata.mx, los cuales podrán modificarse por razones de seguridad. La disposición de efectivo se realizará presentando la Tarjeta física en el establecimiento del Comisionista previa verificación de la identidad del Cliente.
- ii. Disposición de dinero en efectivo con cargo a la Cuenta 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 IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*" sin que resulte preciso la modificación de este Contrato.
- iii. 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.
- iv. 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 IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

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

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

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

En caso de que existan errores en la transacción solicitada por el Cliente y se haga entrega de una cantidad de efectivo mayor a la que le correspondía, el Cliente se obliga a reintegrar el efectivo que por error se 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.

V.5 DEPÓSITOS EN LA CUENTA. Los depósitos que el Cliente o cualquier tercero realicen para abono en la Cuenta contratada por el Cliente ya sea una Cuenta Básica en términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II, deberán hacerse en moneda nacional, mediante los procedimientos y formatos impresos o digitales o que el Banco proporcione al Cliente para tal efecto.

El Cliente podrá hacer libremente depósitos en la Cuenta en efectivo, mediante transferencias electrónicas de fondos o cualquier otro que se dé a conocer por el Banco al Cliente en términos de la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

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

- i. Tratándose de depósitos en efectivo que se realice a través de Comisionistas autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores hasta por el límite permitido por la regulación vigente, el importe será acreditado en la misma fecha en que se reciba, o al Día Hábil Bancario siguiente de conformidad con los horarios que el Banco le comunique al Cliente al momento de efectuar el depósito.
- ii. Si los depósitos se realizan a través de cheque a cargo a una cuenta de otra entidad financiera, serán siempre recibidos "*salvo buen cobro*" y su importe se abonará hasta que el Banco efectúe su cobro. El Banco queda facultado para cargar en la Cuenta respectiva el importe de los documentos depositados que no hayan sido cubiertos por el aceptante, suscriptor o librador respectivo.
- iii. Si los depósitos se realizan mediante transferencia electrónica de dinero, o por algún otro medio o documento autorizado por el Banco, se acreditarán en la fecha en que el Banco efectivamente reciba dichos depósitos.

Las operaciones que el Titular realice a través de comisionistas bancarios autorizados por el Banco podrán generar el cobro de una comisión, misma que podrá ser consultada en los canales oficiales del Banco de México, de conformidad con la normativa aplicable y con las tarifas vigentes al momento de la operación.

El Titular reconoce y acepta que, antes de celebrar la operación, deberá consultar en el punto de atención del comisionista el monto de la comisión aplicable, así como su desglose y condiciones, toda vez que dicha información será puesta a su disposición de manera previa a la ejecución de la operación. La confirmación de la operación por parte del Titular implicará su aceptación expresa del importe total a pagar.

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

V.6. COMPENSACIÓN. El Cliente otorga su conformidad y autorización para compensar o pagar con recursos de su Cuenta, cualquier obligación de pago que contraiga con el Banco en virtud de este Contrato o, inclusive, respecto de cualquier obligación contraída por otro motivo, ya sea como acreditado, endosante, suscriptor de pagarés, fiador, avalista o cualquier otro adeudo que no sea liquidado oportunamente, considerando el saldo y plazo que se indican a continuación:

- i. Saldo: El Banco cargará el monto acumulado que el Cliente adeude, derivado de los productos y servicios contratados con el Banco, que llegada su fecha de exigibilidad no haya sido pagado y por lo tanto sea vencido y exigible.

- ii. Plazo: El Cliente autoriza expresamente que el cargo se ejecute por el Banco de forma automática sin requerimiento o cobro previo dentro del plazo; que va desde el día natural posterior de la fecha de vencimiento de la obligación de que se trate sin que se haya realizado el pago en los términos convenidos y hasta que haya sido pagada la totalidad del adeudo.

Al realizarse la compensación el Banco notificará al Cliente en términos de la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

V.7. 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.

V.8. 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.

V.9. 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 V.11. denominada "*Terminación por parte del Cliente*"; V.12. "*Terminación por parte del Banco*" o la Cláusula V.13. denominada "*Cancelación del Contrato*"

V.10. 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 de los medios señalados en la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

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 de conformidad con lo establecido en la Cláusula V.11. 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.

V.11. 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 [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) 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 IV.15. de este Contrato denominada "*Notificación de Operaciones y servicios*".

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

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

- i. Si el Cliente no retira el saldo de su Cuenta en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales.
- ii. Si el Cliente no realice el pago de los adeudos pendientes que tenga con el Banco en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales.

- iii. Si el Cliente presenta al Banco una solicitud de aclaración con relación a los cargos, movimientos o transacciones realizados en su Cuenta y estos siguen en proceso de revisión por parte del Banco, en términos de la Cláusula V.22. denominada “Aclaraciones” no será posible proceder con la solicitud de terminación del presente Contrato hasta en tanto estos procesos de revisión no hayan concluido.

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

El Cliente podrá solicitar la terminación del presente Contrato por conducto de otra Institución Financiera que se denominará “Institución Receptora” la cual en caso de resultar procedente deberá tener una cuenta abierta a nombre del Cliente y comunicar al Banco la solicitud del Cliente de dar terminada la relación contractual con el Banco a más tardar el tercer Día Hábil Bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva por parte del Cliente. La Institución Receptora deberá contar con los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del Cliente para la cancelación de la Cuenta del Cliente con el Banco y la instrucción de transferencia de recursos por parte del Banco a la Institución Receptora incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos. El Banco no será responsable de la veracidad de los documentos, o contenido de las comunicaciones que reciba por parte de la “Institución Receptora”, cualquier error o falla en el proceso de terminación, deberá comunicarlo con la “Institución Receptora”.

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

V.12. 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 IV.15. de este Contrato denominada “Notificación de Operaciones y servicios” con al menos 3 (tres) días naturales de anticipación. La terminación anticipada que solicite el Banco podrá sustentarse en alguna de las causales que se indican a continuación:

- i. Si como resultado de una revisión posterior a la contratación de la Cuenta, el Banco identifica que la información o documentos que proporcione el Cliente 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 conforme a los requerimientos que le haga el Banco durante sus procesos internos de verificación.
- iii. Cuando el Cliente mantenga el saldo de su Cuenta en cero y no presenten movimientos en el transcurso de 6 (seis) meses consecutivos. Lo anterior, sin importar el tipo de cuenta contratado, ya sea una Cuenta Básica en términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II.
- iv. Por incumplimiento del Cliente a cualquier otra obligación asumida al amparo de este Contrato.

En caso de que el Banco notifique al Cliente la terminación de este Contrato por cualquiera de las causales mencionadas en esta Cláusula, el Cliente se obliga a retirar el saldo de su Cuenta en un plazo máximo de 3 (tres) días naturales. En caso de que el Cliente no realice el retiro de sus recursos dentro del plazo antes mencionado, el Banco procederá a la cancelación de la Cuenta y el Cliente deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) a fin de informarse sobre el proceso de devolución de recursos.

V.13. CANCELACIÓN DEL CONTRATO. El Cliente contará con un periodo de 10 (diez) Días Hábiles Bancarios posteriores a la firma del Contrato para terminar éste sin responsabilidad alguna de su parte, en cuyo caso, el Banco no podrá cobrar Comisión alguna por dicho concepto, siempre y cuando el Cliente no hubiese utilizado u operado ninguno de los servicios o productos contratados.

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.

V.14. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN, O EN SU CASO, CANCELACIÓN DEL CONTRATO. Con la terminación o cancelación del presente Contrato de Adhesión, el Banco llevará a cabo las siguientes acciones, sin que se requiera solicitud del Cliente al respecto:

- i Rechazar cualquier solicitud de emisión, entrega o uso los Medios de Disposición vinculados a la Cuenta que ampara el presente Contrato en la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación.

- ii Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse sobre la Cuenta en la fecha de presentación de la solicitud de cancelación o terminación. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos sobre la Cuenta.
- iii Bloquear las Claves de Acceso del Cliente y cancelar los servicios de Banca Electrónica.
- iv Cancelar, sin su responsabilidad el servicio de pago de bienes, servicios o créditos con cargo a la Cuenta.
- v En caso de que el Cliente haya contratado algún un servicio adicional y necesariamente vinculado a la Cuenta, es decir, que no pueda subsistir sin éste en el momento en que se dé por terminado el presente Contrato, el Banco también dará por terminados los servicios adicionales.

V.15. 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.

V.16. GARANTÍA IPAB. El Banco hace del conocimiento del Cliente que: *“únicamente están garantizados por el IPAB, los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte el Banco, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDI por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo del Banco”.*

Asimismo, se hace del conocimiento del Cliente que, para el caso de cuentas solidarias, *“el IPAB cubrirá hasta el monto garantizado a quienes aparezcan en los sistemas del Banco como titulares o cotitulares en partes iguales”.*

“La cobertura por parte del IPAB de una cuenta solidaria no excederá de cuatrocientas mil UDI por Cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares”; y por lo que corresponde a cuentas mancomunadas, “se dividirá el monto garantizado de la Cuenta entre los titulares o cotitulares, en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los titulares o cotitulares o, en su defecto, conforme a la información relativa que el Banco mantenga en sus sistemas. En el supuesto que no se haya establecido un porcentaje, se dividirá el saldo en partes iguales. La cobertura por parte del IPAB de una cuenta mancomunada no excederá de cuatrocientas mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares”.

La Cuenta abierta con el Banco por el Cliente, tiene un régimen de administración individual, ya sea una Cuenta Básica en términos del Capítulo I o una Cuenta Básica de Nómina en términos del Capítulo II. No hay servicio para la designación de cotitulares.

V.17. BENEFICIARIOS. El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de la Cuenta abierta con el Banco a la(s) persona(s) mencionada(s) en el formato que el Banco le proporcione al momento de la contratación de la Cuenta, el cual formará parte integrante del Contrato; dicho(s) beneficiario(s) tendrá(n) derecho a recibir el saldo de la Cuenta del Cliente, en la proporción definida por el Cliente siempre y cuando acredite(n) su identidad y el fallecimiento del Cliente conforme al proceso de verificación que haga de su conocimiento el Banco a través de la página electrónica www.bancoplata.mx. En caso de que el Cliente hubiere nombrado a más de un beneficiario sin establecer la proporción que corresponda a cada uno el Banco le entregará en partes iguales el saldo a que tengan derecho, de conformidad con lo estipulado en la presente Cláusula.

El Cliente podrá en cualquier tiempo designar o sustituir beneficiarios, así como modificar la proporción correspondiente a cada uno de ellos, en los formatos que para tales efectos le proporcione el Banco. La designación de beneficiarios más reciente que realice el Cliente, sustituirá la designación anterior.

En caso de que el Cliente no hubiere designado beneficiarios, el importe correspondiente deberá entregarse en los términos de la legislación común.

V.18. ESTADO DE CUENTA. El Banco estará obligado a emitir mensualmente un Estado de Cuenta de forma gratuita, y en este acto conviene con el Cliente que, en sustitución a la obligación de envío del Estado de Cuenta al domicilio del Cliente y de conformidad a lo pactado por las partes en la Carátula de la Cuenta de que se trate, el Cliente podrá consultar su Estado de Cuenta a través del servicio de Banca Móvil a partir de los primeros 3 (tres) días naturales del mes posteriores a la fecha de corte y en cualquier momento que lo requiera.

El Banco informará la fecha de corte al Cliente al momento de la contratación de cada Cuenta, no obstante, la fecha de corte podrá modificarse por el Banco en cualquier tiempo, previo aviso al Cliente en términos de la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada

"Notificación de Operaciones y servicios con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

El Banco se reserva el derecho a emitir un Estado de Cuenta único en el que se especifiquen en forma consolidada los movimientos efectuados respecto de todas o solo alguna de la(s) Cuenta(s) contratadas por el Cliente con el Banco, o bien, a emitir un Estado de Cuenta por cada Cuenta que se haya contratado por el Cliente, en el caso de que el Cliente cuente con un producto de depósito adicional a un producto básico.

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

V.19. CUENTA GLOBAL. El Cliente reconoce que el Banco le informó que de acuerdo con la legislación aplicable, el principal y los intereses depositados en la Cuenta y, en su caso, las Operaciones celebradas al amparo del Contrato que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y, después de que se haya dado aviso por escrito en el domicilio del Cliente que conste en el expediente respectivo, con (noventa) días naturales de antelación, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará el Banco para esos efectos. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo. El Banco no realizará cargos a la cuenta global por concepto de Comisiones.

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

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

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

V.20. ORIGEN DE LOS FONDOS. El Cliente reconoce y acepta que los recursos que deposite en la Cuenta que abre con el Banco son propios y de procedencia lícita.

El Cliente manifiesta expresamente que no actúa en nombre o representación de un tercero y reconoce y acepta haber sido informado que el Banco se encuentra obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito y disposiciones que se deriven del mismo por lo que el Banco se encuentra obligado a prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, auxiliar o cooperar para la comisión de actos delictivos, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa los delitos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. En este sentido el Cliente se obliga a destinar los recursos que tiene depositados en el Banco, así como sus intereses o rendimientos a fines lícitos y a evitar la realización de pagos directos o indirectos hacia o desde países o personas sancionadas por las leyes nacionales o internacionales.

En caso de incumplimiento a lo establecido en la presente Cláusula, el Banco se reserva el derecho de dar por terminado el presente Contrato conforme a lo establecido en la Cláusula V.12. denominada "*Terminación por parte del Banco*".

V.21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El Cliente manifiesta que ha leído, entendido y aceptado 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, terceros autorizados, obligados solidarios,

avales, fiadores, tarjetahabientes adicionales o cotitulares, 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 con el Banco.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio del tratamiento de los datos personales que, conforme al Aviso de Privacidad y a la legislación aplicable, no requiera consentimiento del titular.

V.22. ACLARACIONES. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo o que se vea reflejado a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco, o desee reportar un cargo no reconocido, podrá presentar una solicitud, aclaración, queja o reclamación a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono [+52 55 9990 8880](tel:+525599908880) 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 de forma detallada de cada uno de los movimientos con los cuales el Cliente y confirmar la dirección de correo donde el Banco pueda enviar la respuesta, en cuyo caso el Banco acusará de recibida dicha solicitud mediante el envío de un correo electrónico, asignándole un número de folio de seguimiento.

El Cliente no estará obligado a realizar el pago de cuya aclaración solicita, ni de cualquier otra cantidad relacionada con el mismo hasta en tanto el Banco resuelva la aclaración conforme al presente procedimiento. Asimismo, los cargos a la Tarjeta que correspondan a operaciones realizadas durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas a que se reciba el reporte, solicitud, queja o reclamación del Cliente que no sean reconocidos por el Cliente, se abonarán provisionalmente dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes de recibido el reporte, solicitud, queja o reclamación.

El Banco tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente y un dictamen escrito que responda el reporte, solicitud, queja o reclamación correspondiente, el cual deberá incluir una copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal del Banco facultado para ello.

En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

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

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

Cabe destacar que, si la Tarjeta hubiera sido utilizada para realizar alguno de los movimientos objeto de una solicitud de aclaración, ésta se bloqueará de forma inmediata para evitar que se realicen operaciones sin el consentimiento del Cliente. El Banco instruirá la reimpresión, tratándose de la Tarjeta física y en su caso, de ser aplicable se asignará una nueva Tarjeta digital. Hasta en tanto el cliente recibe su nueva Tarjeta, podrá disponer de los recursos depositados a su favor a través de los medios descritos en la cláusula I.7. denominada "Abonos y cargos a la cuenta básica" y o en la cláusula II.7. denominada "Abonos y cargos a la cuenta básica de nómina" dependiendo del producto contratado.

V.23. 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 le deriven del presente Contrato, en cuyo caso, de ser exigible conforme a las disposiciones legales aplicables se notificará al Cliente de la cesión realizada en términos de la Cláusula IV.15. de este Contrato denominada "Notificación de Operaciones y servicios".

V.24. 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 reglas 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 Cuáter 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.

V.25. 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.

V.26. IMPUESTOS. Las Partes acuerdan que 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.

V.27. LEYES APLICABLES, JURISDICCIÓN 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 podrán, a su elección, someterla ante los tribunales federales competentes en el lugar en el que se haya celebrado el presente Contrato o en el más cercano a su domicilio, siempre que dichos tribunales se encuentren dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

V.28. 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: [***]

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

Instagram: [****]

Threads: [****]

Facebook: [****]

X: [****]

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

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

teléfono de servicio al cliente: +52 55 99 90 40 40

servicioalcliente@www.bancoplata.mx

Página de Internet: <http://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

V.29. 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.

V. 30. 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 (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