

# Contrato múltiple

De productos bancarios y de prestación de servicios a través de medios electrónicos que celebran, por una parte Banco Plata, S.A., institución de banca múltiple, en lo sucesivo el "Banco", y por la otra, la persona física con actividad empresarial cuyos datos quedaron registrados en la solicitud electrónica de este contrato, en lo sucesivo el "Cliente", y de manera conjunta con el "Banco" se denominarán las "Partes" al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

## Declaraciones

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

- b. Su representante legal cuenta con facultades suficientes y necesarias para obligar al Banco en los términos del presente Contrato, las cuales no le han sido modificadas, revocadas o limitadas en forma alguna a la fecha de firma de este documento.
  - c. Hizo del conocimiento del Cliente que la elección de un Paquete de Beneficios es indispensable, y que las Comisiones correspondientes están previstas en el Anexo de Comisiones para el producto de Cuenta Empresa.
  - d. Su página electrónica de Internet es [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx)
2. Declara el Cliente, que:
- a. Es una persona física con actividad empresarial, con plena capacidad de ejercicio y de goce para celebrar el presente Contrato, y reconoce como suyos los datos asentados en la Solicitud que forma parte del presente Contrato, todo lo cual acredita con la información y documentación que proporcionó al Banco mediante el registro electrónico en esta misma fecha, previo a la suscripción de este Contrato.
  - b. Es el único proveedor de recursos que se utilizarán para realizar los depósitos que amparan este Contrato, manifestando que dichos recursos son de su propiedad y que son de procedencia lícita, producto del desarrollo normal de sus actividades. Asimismo, declara que conoce y entiende plenamente que ninguna persona distinta a él en su carácter de Cliente puede aportar recursos o recibir beneficios de manera regular del producto que contrata con el Banco.
  - c. 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.
  - d. Ha sido informado por el Banco que los depósitos realizados al amparo del presente Contrato están garantizados por el IPAB hasta por el equivalente a cuatrocientas mil (400,000) UDIS por Cliente, cualquiera que sea el número, tipo y clase de las obligaciones a su favor y a cargo del Banco, y que para todos los efectos legales a que haya lugar, él será considerado como el titular garantizado por el IPAB de los depósitos que ampara el presente Contrato.

- e. 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: **16980-999-043580/01-00674-0326.**
- f. De forma previa a la celebración del presente Contrato de Adhesión fue informado que el Banco ofrece sus servicios exclusivamente a través de Medios Electrónicos, y enterado de esta situación el Cliente acepta el modelo de operación del Banco y se adhiere al presente Contrato, por lo que conoce y entiende que el Banco no cuenta con sucursales, ni ofrece servicios a través de ventanillas bancarias.
- g. Los Usuarios designados debidamente conforme al presente Contrato cuentan con facultades suficientes para realizar consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de transacción en su nombre y representación, ya sea como factores o representantes suyos; ello en los casos en que el Paquete de Beneficios contratado por el Cliente tenga acceso al servicio para el registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios

## 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. Autenticación**  
Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Cliente y su facultad para realizar Operaciones a través de la Banca Electrónica del Banco.
- ii. 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.
- iii. Banco**  
Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple.
- iv. Cliente**  
La persona física cuyo nombre y firma aparece en la Solicitud del presente Contrato, firmada por sí o por su representante por cuenta y orden suya.
- v. 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.
- vi. 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.
- vii. Banca por Internet:**  
El servicio de Banca Electrónica, efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Banco, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.
- viii. 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.

- ix. 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.
- x. 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.
- xi. 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.
- xii. CLABE**  
Significa el identificador único denominado “Clave Básica Estandarizada”, que el Banco asignará a cada una de las Cuentas del Cliente, que aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato.
- xiii. 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.
- xiv. 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, significa cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al interés, que el Banco cobre al Cliente.
- xv. 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. Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión; consulte antes de realizar su operación.

- xvi. CONDUSEF**  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- xvii. Contrato de Adhesión**  
Es el documento elaborado unilateralmente por el Banco para establecer en un formato uniforme los términos y condiciones aplicables a la celebración de operaciones pasivas, activas o de servicio que lleve a cabo el Banco con cada uno de sus Clientes. Se considera para tales efectos que el presente clausulado, su carátula y documentos como "Anexos" así como cualquier otro documento que modifique o adicione el presente instrumento constituyen un Contrato de Adhesión.
- xviii. Cuenta(s)**  
Significa la(s) Cuenta(s) bancaria(s) de depósito a la vista abiertas por el Cliente con el Banco en términos de lo dispuesto en el presente Contrato.
- xix. Cuenta(s) Destino:**  
a las cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones Monetarias.
- xx. Día(s) Hábil(es) Bancario(s)**  
Significa los días en que las instituciones de crédito, entre ellas el Banco, no estén obligadas a suspender Operaciones en términos de la publicación que realice anualmente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación
- xxi. Dispositivo de Acceso**  
Al equipo electrónico que previa Autenticación, permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica del Banco.
- xxii. 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.
- xxiii. Estado de Cuenta**  
Significa el documento elaborado por el Banco que contiene los movimientos efectuados en la(s) Cuenta(s) del Cliente durante el periodo que corresponda.
- xxiv. 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.
- xxv. 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.

**xxvi. 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.

**xxvii. 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.

**xxviii. 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.

**xxix. IPAB**

Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

**xxx. Medio(s) de Disposición**

A la Tarjeta asociada a la Cuenta o al Dispositivo asociado al Cliente, o a cualquier otro mecanismo o interfaz que permita al Cliente disponer de los recursos depositados a su favor, entre ellos la realización de pagos o transferencia de recursos.

**xxxi. 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.

**xxxii. Monto Transaccional del Usuario**

Es el monto de referencia que defina el Cliente o que sea estimado por el Banco como límite de las transacciones de transferencia o retiro de recursos dinerarios que realice con cargo a la Cuenta Empresa mediante la Banca por Internet, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta y Banca Móvil del mismo Banco, utilizado para la prevención de fraudes.

**xxxiii. 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.

**xxxiv. 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.

**xxxv. Operación(es)**

Significa cualquiera de las transacciones físicas o electrónicas que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato; entre ellas: transferencias, retiros de efectivo, consulta de saldo, alta, baja o modificación de Usuarios

**xxxvi. 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.

**xxxvii. 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.

**xxxviii. 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.

**xxxix. 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.



- xi. Tarjetahabiente:**  
Significa la persona física a cuyo nombre se emite una Tarjeta, ya el Cliente en caso de que sea una persona física, o un Usuario.
- xli. 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
- xlii. 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.
- xliii. Unidad Especializada (UNE)**  
Significa la Unidad Especializada de atención a Clientes del Banco, cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del Cliente en términos de lo estipulado en el Artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; se encuentra ubicada en la calle de Av. Insurgentes Sur 182, Tercer Piso, Colonia Roma, Alcaldía de Cuauhtémoc, C.P. 06700 en la Ciudad de México, teléfono de servicio al cliente: +52 55 5232 8040, correo electrónico: [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx), Página de Internet: <http://bancoplata.mx>
- xliv. Usuario(s)**  
Usuario(s): Significa las personas facultadas por dicho Cliente para el uso a su nombre y por su cuenta de los Medios, lo cual incluye la realización de consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de transacción a través de la Banca Electrónica del Banco.

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

### **III. CLÁUSULAS**

#### **I. CLAUSULADO APLICABLE AL PRODUCTO DE DEPÓSITO PARA PERSONAS FÍSICAS CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL, DISPONIBLE MEDIANTE TARJETA DE DEBITO (“CUENTA EMPRESA”)**

##### **I. OBJETO**

Mediante el presente Contrato, las Partes acuerdan los términos y condiciones en los que el Banco prestará al Cliente el servicio de depósito bancario de dinero a la vista, denominado en moneda nacional.

Con la firma del presente Contrato el Cliente podrá solicitar al Banco la apertura de 1 (una) y hasta 5 (cinco) Cuentas de depósito, cada una de ellas denominada como “Cuenta Empresa”, e identificadas con su respectiva numeración consecutiva que será señalada en el correspondiente estado de cuenta, las cuales se regirán por los términos del presente Capítulo I.

El Cliente deberá solicitar la contratación y apertura de Cuentas Subsecuentes en la Cláusula “V.32: Aceptación y Firma” del presente Contrato, y sujetarse a lo establecido en la Cláusula I.8. denominada “Servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes” de este Contrato. En caso de que el Cliente no contrate dicho servicio, el Banco abrirá al Cliente sólo una Cuenta Empresa, sin perjuicio de lo cual podrá contratar este servicio en forma posterior.

##### **II. APERTURA DE LA(S) CUENTA(S) EMPRESA.**

Para la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa, el Banco recabará datos y documentos del Cliente necesarios para estar en condiciones de identificarlo plenamente. La contratación sólo podrá realizarse de forma remota, obligándose el Cliente a proporcionar al Banco la información y documentación necesaria y suficiente, tanto corporativa como de sus representantes legales, de conformidad con la regulación aplicable a fin de que el Banco pueda corroborar todos los datos declarados por el Cliente y comprobar su legal existencia y facultades de sus representantes. En el evento de que el Banco no pueda corroborar o validar toda la información y documentación proporcionada por el Cliente, el Banco estará facultado para negar la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa solicitadas.

Asimismo en caso de que el Banco o identifique de manera posterior a la apertura de la(s) Cuenta(s) Empresa que el Cliente proporcionó datos o documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien opere, o pretenda operar, en desapego al perfil declarado al Banco, éste último podrá restringir los servicios contratados por el Cliente enunciando sin limitar: no permitir la realización de depósitos a la(s) Cuenta(s) Empresa 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.14. 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 cada una de la(s) Cuenta(s) Empresa que contrata el Cliente, la cual formará parte integrante de este Contrato de Adhesión (en lo sucesivo la "Carátula").

Cada una de la(s) Cuenta(s) Empresa funcionará como una "Cuenta Eje" para que el Cliente pueda abrir "Apartados" en términos del Capítulo II siguiente. El Banco como depositario y el Cliente como depositante acuerdan que los recursos que se abonen en la Cuenta Empresa del Cliente serán identificados mediante un número de Cuenta el cual podrá consultarse en cualquier momento por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil del Banco.

### **III. FECHA DE CORTE**

La fecha de corte de la(s) Cuenta(s) Empresa será mensual y será comunicada al Cliente al momento de la apertura de cada una de dicha(s) Cuenta(s). La fecha de corte también se comunicará en el estado de cuenta correspondiente el cual se emitirá con la misma periodicidad (mensual).

### **IV. RENDIMIENTOS**

Los recursos depositados en la(s) Cuenta(s) Empresa no generan rendimientos.

**V. COMISIONES**

El Cliente se obliga a pagar al Banco las Comisiones que se informan en el Anexo de Comisiones que se comparte con el Cliente en conjunto con este Contrato de Adhesión.

El monto de las Comisiones podrá modificarse durante la vigencia de este Contrato, en el entendido de que cualquier modificación en lo futuro al monto de las Comisiones aplicables a los servicios prestados por el Banco al Cliente, o en general al contenido el presente Contrato de Adhesión, se darán a conocer al Cliente mediante un aviso realizado en apego a lo establecido en la Cláusula V.12. denominada "Modificaciones al Contrato".

Asimismo, se informa al Cliente que las Operaciones realizadas a través de los Comisionistas podrán generar una Comisión por Operación, por lo que el Cliente deberá consultar la Comisión aplicable antes de realizar cualquier Operación.

**VI. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO**

La(s) Cuenta(s) Empresa no tiene(n) un saldo promedio mínimo obligatorio; esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar la(s) Cuenta(s) Empresa que contrate con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo de recursos depositados en la(s) misma(s), lo cual no le generará tampoco ninguna Comisión.

**VII. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA PLATA**

El Cliente podrá depositar recursos a su(s) Cuenta(s) Empresa 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 Empresa mediante el uso de:

- i. La(s) Tarjeta(s) que el Banco emite a nombre de terceras personas autorizadas por el Cliente para realizar cargos a cualesquiera de la(s) Cuenta(s) Empresaria en términos de la Cláusula III.3. denominada "Tarjetas Adicionales".
- ii. Cajeros Automáticos.
- iii. Domiciliaciones.
- iv. Instrucciones de transferencia de fondos o de traspaso.
- v. Banca Electrónica.
- vi. Comisionistas autorizados.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por los Usuarios del Cliente a través del uso de los Factores de Autenticación, en cuyo caso se entenderán autorizados por el propio Cliente.

Para el envío y recepción de transferencias de fondos, cada Cuenta Empresa tendrá asignada una cuenta CLABE. La CLABE podrá consultarse por el Cliente a través de los servicios de Banca Móvil, Banca por Internet y a través del Estado de Cuenta; en caso de que se modifique la CLABE de su(s) Cuenta(s), el Banco dará al Cliente un aviso en apego a lo establecido en la Cláusula V.12. denominada "Modificaciones al Contrato".

#### **VIII. SERVICIO DE APERTURA DE CUENTAS SUBSECUENTES.**

En caso de que el Cliente solicite la contratación del servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes el Banco abrirá a su nombre hasta 5 (cinco) Cuentas de depósito al amparo del presente Contrato. El número de Cuentas que se abrirán por el Banco a nombre del Cliente se definirá por el propio Cliente desde la Solicitud de contratación.

En caso de que el Cliente no contrate el servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes desde el momento de la Solicitud, podrá hacerlo de forma posterior a través del servicio de Banca por Internet del Banco mediante el uso de sus Factores de Autenticación, en cuyo cada una de la(s) Cuenta(s) Empresa que se soliciten de forma posterior al Banco, se sujetará a los establecido en el presente Contrato de Adhesión.

Cada Cuenta Empresa que el Cliente contrate con el Banco tendrá vinculado un Apartado, el cual se registrará por los términos y condiciones del Capítulo II de este Contrato.

## **II. CLAUSULADO APLICABLE AL PRODUCTO DE DEPÓSITO DENOMINADO APARTADO ("APARTADO")**

### **I. OBJETO**

Apartado es una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, sin causación de intereses, accesoria a y vinculada con la Cuenta Empresa. Un Apartado se abrirá solamente cuando exista una Cuenta Empresa, y podrá ser cerrado sin cerrar la Cuenta Empresa; sin embargo, el cierre de la Cuenta Empresa necesariamente resultará en el cierre del Apartado.

Los Apartados tienen como propósito facilitar al Cliente la organización y reserva de recursos para metas de ahorro específicas definidas y denominadas por el propio Cliente, sin perjuicio de lo cual los Apartados son productos financieros independientes de la Cuenta Empresa y pueden cancelarse en cualquier momento que el Cliente lo desee.

## **II. FECHA DE CORTE**

La fecha de corte del Apartado será mensual y será comunicada al Cliente al momento de la apertura de cada de la Cuenta Empresa a la cual está vinculado. La fecha de corte también se comunicará en el Estado de Cuenta correspondiente el cual se emite con la misma periodicidad (mensual).

## **III. RENDIMIENTOS**

Los recursos depositados en los Apartados no generan rendimientos.

## **IV. COMISIONES**

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

## **V. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO.**

Los Apartados no tienen un saldo promedio mínimo; esto significa que el Cliente podrá abrir y conservar sus Apartados con el Banco sin la necesidad de mantener un monto mínimo de recursos depositados en cada uno de ellos, lo cual no le generará tampoco ninguna Comisión.

## **VI. ABONOS Y CARGOS A LA CUENTA DE AHORRO**

El Cliente podrá depositar recursos a sus Apartados mediante:

- i. Traspaso de dinero desde su Cuenta Empresa, los cuales podrán programarse para que se realicen de forma automática, en términos de la Cláusula II.7, denominada "Funcionamiento del producto Apartados"
- ii. Instrucciones de transferencia electrónica de fondos.
- iii. Depósitos en efectivo a través de Comisionistas autorizados

Cada Apartado tendrá asignada una cuenta CLABE que será independiente de la cuenta CLABE asignada a la Cuenta Empresa. El Cliente podrá disponer

parcial o totalmente de los recursos depositados en el Apartado mediante el uso de:

- a. Comisionistas autorizados.
- b. Instrucciones de transferencia electrónica de fondos.
- c. Traspaso de recursos hacia la Cuenta Empresa.

Cada disposición de recursos se deberá confirmar por parte del Cliente, o de sus Usuarios autorizados, a través del uso de los Factores de Autenticación. Los recursos depositados en el Apartado no podrán disponerse a través de la Tarjeta de Débito.

El Cliente podrá recibir o instruir transferencias de recursos con cargo a los recursos que tiene depositados en sus Apartados, ya sea a cuentas de terceros e incluso solicitar la dispersión de fondos para el pago de nómina, de proveedores o realizar el pago de impuestos en términos de la Cláusula IV.14. denominada "Servicio de Dispersión de Fondos".

## **VII. FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO APARTADOS**

Cada Apartado contará con un título asignado por el propio Cliente y un objetivo opcional que permitirá identificar el monto, plazo y finalidad para el uso dicho Apartado.

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

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

por tanto, el llegar o no llegar al objetivo definido para cada Apartado por el Cliente es responsabilidad exclusiva del propio Cliente.

Los recursos depositados en cada Apartado se abonarán con cargo a la Cuenta Empresa a la cual están vinculados, de conformidad con las reglas que haya definido el propio Cliente o sus Usuarios, siempre y cuando la Cuenta Empresa cuente con los fondos disponibles y suficientes para cumplir con las reglas previamente establecidas. El Banco podrá hacer al Cliente sugerencias al momento en que se definan las reglas de abono programado, tomando en consideración el monto y plazo establecidos por el Cliente, y podrá hacerle llegar notificaciones en términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y servicios" para recordarle sus objetivos.

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

#### **VIII. CANCELACIÓN DEL PRODUCTO APARTADOS.**

El Cliente podrá solicitar la cancelación de los Apartados que tenga contratados con el Banco en cualquier momento, en términos de la Cláusula V.13, denominada "Terminación por parte del Cliente" en el entendido de que al cancelar un Apartado, los fondos depositados en dicho Apartado se transferirán automáticamente a la Cuenta Empresa a la cual está vinculado. Toda vez que el Apartado es un producto vinculado a la Cuenta Empresa, es decir, que no puede subsistir sin ésta, en el momento en que se cancele la Cuenta Empresa o se dé por terminado el presente Contrato, también se dará por terminado el Apartado y los demás los productos o servicios adicionales.



### **III. CLAUSULADO APLICABLE A LA TARJETA DE DÉBITO COMO MEDIO DE DISPOSICIÓN DE LA CUENTA EMPRESA**

#### **I. EXPEDICIÓN, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE LA TARJETA.**

Con la firma de este Contrato, el Cliente podrá solicitar al Banco la emisión de una Tarjeta a su nombre, o la emisión de diversas Tarjetas para su entrega, activación y uso por parte de las personas autorizadas por el Cliente en adelante ("Tarjetahabientes") quienes serán designadas por el Cliente en términos de la Cláusula III.3, denominada "Tarjetas Adicionales".

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

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

- i. El Banco expedirá la Tarjeta a nombre del Cliente, o de los terceros autorizados por el Cliente, previa solicitud presentada por el Cliente a través de los formatos electrónicos 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 y Banca por Internet del Banco.
- iii. El Banco entregará la Tarjeta desactivada para que sea activada por el propio tarjetahabiente.
- iv. La Tarjeta física será entregada por el Banco al Cliente precisamente en el domicilio señalado por el Cliente para tal efecto; posteriormente se le proporcionará al Cliente un NIP temporal que estará compuesto de 4 (cuatro) dígitos numéricos definidos aleatoriamente por el Banco. El Cliente se obliga a realizar cambio de este NIP temporal inmediatamente después de haber recibido la Tarjeta; este cambio se deberá realizar a través de un Cajero Automático, ingresando el NIP temporal proporcionado por el Banco al momento de la entrega de la Tarjeta. El NIP definitivo que defina el propio Cliente deberá ser diferente

del NIP temporal generado por el Banco; en caso contrario se informará al Cliente un rechazo en la Operación de cambio de NIP, solicitándole defina un NIP propio.

- v. La Tarjeta podrá ser utilizada tanto en territorio nacional como en el extranjero.

El Cliente y/o su(s) tercero(s) autorizado(s) deberá(n) solicitar la activación de la Tarjeta que reciba(n) del Banco a través del servicio de Banca Móvil o la Banca por Internet, previa Autenticación. El Cliente definirá a que Cuenta Empresa se vincula cada Tarjeta que se emita y el monto máximo de disposición mensual permitido con cargo a la Cuenta Empresa seleccionada.

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

## **II. DISPOSICIONES CON LA TARJETA.**

Cada Tarjetahabiente podrá disponer de los recursos depositados en la Cuenta Empresa a la cual esté vinculada la Tarjeta, conforme a lo siguiente:

- i. Para realizar Operaciones a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta 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 Empresa acercando el plástico de su Tarjeta a una Terminal Punto de Venta.
- iii. Mediante la instrucción de cargos automáticos para el pago de bienes, servicios y créditos, siempre que se suscriba por el Cliente el formato de domiciliación, el cual se puede suscribir a través de la Banca Electrónica del Banco mediante la Firma Electrónica del Cliente.
- iv. Mediante la instrucción de cargo realizada a través de la Banca Electrónica del Banco.

Las Partes acuerdan expresamente que el Cliente será responsable de todas y cada una de las Operaciones que éste o sus Tarjetahabientes realicen mediante el uso de la Tarjeta, toda vez que el NIP es sustituto de su firma

autógrafo, por lo que el Cliente será el único responsable del buen o mal uso que se haga de las Tarjetas que le sean entregadas; sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo o que se vea reflejado a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco, o desee reportar un cargo no reconocido, podrá presentar una solicitud, aclaración, queja o reclamación a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +525599900500 o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula IV.26, denominada "Aclaraciones" de este Contrato."

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

En caso de que el Cliente sospeche que su Tarjeta o su NIP están siendo utilizados indebidamente por algún tercero deberá notificarlo al Banco a la brevedad posible. La notificación puede realizarse por el Cliente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +525599900500.

### **III. TARJETAS ADICIONALES**

En caso de que el Cliente lo solicite al Banco podrá emitir Tarjetas en favor de terceras personas, previa solicitud presentada por el Cliente a través de los formatos y procedimientos que el Banco le informe. El Cliente será responsable de cubrir los cargos y disposiciones que realicen dichos Tarjetahabientes y asumirá entera responsabilidad por el uso que se den a las Tarjetas. Las personas a cuyo favor se vayan a expedir las Tarjetas adicionales no se constituyen en obligados solidarios o subsidiarios del Cliente, excepto cuando así expresamente lo manifiesten y firmen el documento que corresponda.

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

Las Tarjetas que sean solicitadas por el Cliente pueden ser canceladas en

cualquier momento por el Cliente o por el Banco en los términos establecidos en este Contrato.

#### **IV. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO CON RELACIÓN A LA TARJETA.**

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

El Banco tampoco será responsable:

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

#### **V. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CON RELACIÓN A LA TARJETA.**

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

- i. El Banco reciba el aviso de robo, extravío o retención de su Tarjeta en términos de 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 cargos en la Cuenta del Cliente instruida mediante el uso de la Tarjeta.

#### **VI. DISPOSICIONES EN EL EXTRANJERO**

Los consumos y disposiciones de efectivo que el Tarjetahabiente realice en el extranjero con la Tarjeta se cargarán a la Cuenta Empresa en moneda

nacional, y se incluirán en el estado de cuenta en moneda nacional al tipo de cambio que corresponda al momento en que el Banco haya autorizado el consumo, calculando su equivalencia conforme a los procedimientos previstos en el Artículo 19 de la Circular 3/2012 emitida por Banco de México o la que le sustituya, según resulte aplicable.

#### **VII. VIGENCIA DE LA TARJETA**

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

#### **VIII. ROBO, EXTRAVÍO O RETENCIÓN DE LA TARJETA**

El Cliente o el Tarjetahabiente podrán avisar al Banco el robo o extravío de su Tarjeta, o si ésta fue retenida en Cajeros Automáticos o cualquier establecimiento, a fin de que el Banco la inhabilite. De igual forma, el Cliente o el Tarjetahabiente deberán avisar de inmediato al Banco cualquier transacción sospechosa que se haya realizado mediante el uso de la Tarjeta, con el fin de que el Banco realice la investigación correspondiente. El aviso puede realizarse por el Cliente o el Tarjetahabiente a través de chat de ayuda de la Banca Móvil, o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +525599900500 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 o del Tarjetahabiente se inhabilitará la Tarjeta y se iniciará la investigación de los cargos que indique el Cliente que no reconoce como propios.

En ningún caso se requerirá al Cliente o al Tarjetahabiente que realicen trámites adicionales para inhabilitar la Tarjeta o para iniciar la investigación de los cargos no reconocidos; sin embargo, las Partes acuerdan expresamente que el Banco no asumirá ninguna

responsabilidad en caso de que el Cliente o el Tarjetahabiente no realicen el aviso de robo, extravío o retención de su Tarjeta a la brevedad posible, o no realice el reporte movimientos sospechosos dentro del plazo establecido en la Cláusula V.25, denominada "Aclaraciones" de este Contrato.

#### **IX. RETENCIÓN DE LA TARJETA POR PARTE DEL BANCO**

El Cliente reconoce y acepta que cada una de las Tarjetas que se emiten, son propiedad del Banco y, por tanto, que el Banco se reserva el derecho de solicitar su devolución o retención en cualquier momento, directamente o por medio de los Cajeros Automático del Banco o de Establecimientos y/o Comercios Afiliados en caso de que se detecte un mal uso. Asimismo, el Banco está facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta al Tarjetahabiente por:

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

#### **X. DOMICILIACIONES**

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

Al efecto, bastará que se determine claramente por el Cliente la Cuenta o la Tarjeta en la que se realizará el cargo, el nombre del proveedor del bien, servicio o crédito o préstamo, según corresponda y los alcances de la

autorización, de conformidad con el formato para solicitar la domiciliación disponible en la página web [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx), en el entendido de que las solicitudes de contratación de domiciliación se ajustarán al procedimiento y formatos que para tal fin determina el Banco de México, de acuerdo con el Artículo 64 de la Circular 3/2012 del propio Banco Central.

El Cliente o el Tarjetahabiente podrán solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes, servicios o créditos, bastando para ellos que dicha solicitud sea presentada por el Cliente o el Tarjetahabiente a través de la Banca Móvil del Banco, en cuyo caso el Banco recabará el formato correspondiente establecido por el Banco de México. La solicitud de cancelación del servicio de domiciliación surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) días hábiles siguientes posteriores a su recepción, en el entendido de que no se requiere la autorización previa de los respectivos proveedores de bienes, servicios o créditos. Asimismo, el Cliente o el Tarjetahabiente podrán presentar una objeción por cargos no reconocidos derivados de domiciliaciones 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](http://www.bancoplata.mx), en el entendido de que estos formatos publicados son las versiones vigentes establecidas por el Banco de México y podrán ser actualizados en el momento en el que el Banco de México lo determine, por lo que se recomienda consultar siempre la versión vigente de cada formato en la página web [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx) antes de presentar alguna solicitud al Banco.

El Banco informa al Cliente que al momento de la cancelación de la Cuenta o de la terminación del presente Contrato de Adhesión en los términos previstos en la Cláusula V.13, denominada "Terminación por parte del Cliente", la Cláusula V.14, denominada "Terminación por parte del Banco" y la Cláusula V.15, denominada "Cancelación del Contrato", se entenderá cancelado el servicio de domiciliación de manera automática, sin responsabilidad alguna para el Banco.

## **IV. CLAUSULADO APLICABLE A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.**

### **I. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

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

De igual manera las Partes convienen que el Cliente tendrá la posibilidad de hacer uso de servicios de Banca Electrónica adicionales a los antes mencionados, conforme a los términos y condiciones del presente Capítulo. En caso de que alguno de los servicios adicionales de Banca Electrónica involucre el pago de una Comisión o tenga costo para el Cliente, se detallará en el apartado respectivo y para su contratación se requerirá al Cliente su aceptación en la Cláusula VII.32: "Aceptación y firma del presente Contrato"; sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá contratar en momento posterior cualquiera de estos servicios de Banca Electrónica adicionales a través de los servicios de Banca por Internet, o Banca Móvil mediante el uso de los Factores de Autenticación.

A cada servicio de Banca Electrónica le será aplicable el régimen jurídico acorde a su naturaleza, en términos del clausulado específico que se detalla en este Contrato.

### **II. MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El Banco y el Cliente manifiestan expresamente su voluntad de pactar, autorizar y celebrar Operaciones a través de Medios Electrónicos, ya sea directamente por el Cliente mediante el uso de su Firma Electrónica o a través de sus Usuarios; esto incluye toda clase de consultas, transferencias, traspasos de dinero entre sus Cuentas o Tarjetas, activación de las Tarjetas que se soliciten al Banco, así como la dispersión de fondos o el pago de impuestos en términos de la Cláusula IV.14, denominada "Servicio de Dispersión de Fondos", el cambio de contraseñas, recepción de avisos y notificaciones en los términos previstos en este Capítulo, o bien, a través de aquellos medios que el Banco dé a conocer al Cliente en un futuro utilizando los medios de notificación que para tales efectos determine el Banco.



### **III. MECANISMOS DE SEGURIDAD**

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

Estos códigos, Claves Dinámicas, contraseñas y demás métodos de verificación están diseñados para confirmar la fuente de una comunicación. El Banco hará llegar al Cliente o a sus Usuarios una Clave Dinámica para la confirmación de Operaciones; dicha Clave Dinámica es generada de forma automática por el Banco, sin intervención de sus empleados o funcionarios. Una vez que el Cliente o el Usuario del Cliente confirme la Operación con su Clave Dinámica, el Banco validará la autenticidad de dicha Clave Dinámica, la cual se considera un Factor de Autenticación y en caso de que la Clave Dinámica sea correcta, el Banco realizará la Operación solicitada.

El Cliente y, en su caso, el Usuario autorizado por el Cliente son los únicos responsables de verificar los detalles de cada Operación a realizar antes de dar su confirmación, ya que al recibirse por parte del Banco la confirmación del Cliente o del Usuario a través de su Clave Dinámica, código o contraseña, el Banco ejecutará la Operación solicitada en los términos en que fue requerida, por lo que el Banco no será responsable de Operaciones duplicadas, erróneas, o fraudulentas que hayan sido autorizadas por el Cliente el Usuario autorizado por el Cliente a través de su Firma Electrónica.

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

La Clave Dinámica tiene una vigencia limitada la cual no excede de 2 (dos) minutos, transcurrido ese plazo, la Clave Dinámica se invalida automáticamente y ya no podrá ser utilizada por el Cliente o por el Usuario para confirmar Operaciones; sin embargo, el Cliente o el Usuario podrán solicitar al Banco el reenvío de una nueva Clave Dinámica. La Clave Dinámica no podrá ser utilizada en más de 1 (una) ocasión por el Cliente o el Usuario; es decir, no se puede usar la misma Clave Dinámica en 2 (dos) Operaciones distintas. Cada Operación que se desee confirmar por el Cliente o el Usuario requerirá que se registre una nueva Clave Dinámica.

Es importante que durante la realización de Operaciones, el Cliente y el Usuario estén al tanto que la Clave Dinámica no se debe dictar, debe registrarse por el Cliente o el Usuario directamente en el servicio de Banca por Internet o de Banca Móvil del Banco y se valida de forma automática sin intervención de sus empleados o funcionarios. La Clave Dinámica no se debe compartir con ninguna persona; si alguna persona solicita al Cliente o al Usuario su Clave Dinámica, deberá terminar en ese momento la comunicación y dar aviso al Banco de este hecho a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +525599900500, a fin de que el Banco realice las investigaciones correspondientes.

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

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

El Cliente reconoce que su Clave Dinámica, NIP, Identificador de Usuario, así como los códigos y contraseñas 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. Asimismo, se obliga a comunicar a sus Usuarios el carácter personal e intransferible de esta información.

En este sentido, el Banco no asume responsabilidad alguna al respecto de cualquier daño, demanda, acción, reclamación o queja, que se presente en su contra, por el uso de su Clave Dinámica, NIP, Identificador de Usuario o la de sus Usuarios, así como los códigos y contraseñas que sean vulnerados derivado de un error, negligencia, descuido u omisión del Cliente o de sus Usuarios.

#### **IV. USUARIOS AUTORIZADOS**

El Cliente podrá autorizar a terceras personas a través del servicio de Banca por Internet del Banco, para que estos efectúen cargos en cualquiera de la(s) Cuenta(s) que el Cliente mantenga con el Banco e instruyan Operaciones a nombre del Cliente a través de Medios Electrónicos de conformidad con el presente Capítulo, siendo para ello suficiente que conste dicha autorización en los formatos electrónicos que para este fin el Banco ponga a disposición del Cliente a través de los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil. Las personas autorizadas por el Cliente para el uso de Medios Electrónicos (en adelante "Usuarios") serán considerados como mandatarios o comisionistas del Cliente –según sea el caso– en términos del Código de Comercio; por tanto, tendrán facultades para realizar distintas Operaciones con cargo a la(s) Cuenta(s) del Cliente, sujeto a los tipos de perfiles o facultades que tenga disponibles el Banco y que sean autorizados por el Cliente.

Los Usuarios autorizados por el Cliente contarán, a elección del propio Cliente, con distintos tipos de perfiles o facultades para realizar Operaciones y solicitar la contratación o prestación de servicios a través de Medios Electrónicos. El Cliente se da por enterado de la lista de perfiles y facultades aplicables a los Usuarios y reconoce y asume como propias todas las Operaciones realizadas por los Usuarios que designe durante la vigencia del presente Contrato. El Cliente podrá modificar en cualquier momento, a través de los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil, el listado de sus Usuarios autorizados y establecer límites y montos a las Operaciones que estos puedan realizar.

La modificación de Usuarios, perfiles y facultades deberá autorizarse por el Cliente desde el servicio de Banca por Internet o de Banca Móvil, mediante el uso de los Factores de Autenticación, y surtirá efectos a más tardar dentro de

los 2 (dos) Días Hábiles Bancarios posteriores a la fecha en que se realice por el Cliente dicha solicitud, en el entendido de que los formatos electrónicos de alta o modificación de Usuarios, perfiles y facultades que se autoricen a través de Medios Electrónicos, surtirán los mismos efectos que los formatos impresos que se encuentren debidamente firmados por el Cliente y complementarán o derogarán a los formatos de fecha anterior.

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

#### **V. RÉGIMEN DE OPERACIÓN DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS**

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

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

- i. El régimen Individual permitirá al Usuario autorizado por el Cliente disponer de los recursos depositados en la(s) Cuenta(s) en las que haya sido dado de alta, e instruir Operaciones por sí mismo.
- ii. El régimen Mancomunado implica la autorización de dos o más Usuarios para disponer de los recursos depositados en la Cuenta e instruir Operaciones, por lo que no bastará con la instrucción que realice sólo uno de los Usuarios.

El Cliente deberá definir el régimen de operación aplicable cada Usuario al momento de su designación y, en caso de que resulte aplicable, deberá establecer condiciones especiales por cada tipo de servicio que contrate a fin de que el tratamiento que se haga de su(s) Cuenta(s) y el régimen de Operación que tenga registrado en el Banco sea de su entera satisfacción. El Banco no será responsable por errores en el registro de Usuarios o por la falta de actualización de sus perfiles, régimen de disposición de recursos o las facultades; no obstante, en caso de que así lo requiera el Cliente podrá solicitar orientación para el registro de sus Usuarios, a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al

teléfono +525599900500.

## **VI. USO DEL IDENTIFICADOR DE USUARIO Y AUTENTICACIÓN**

El Cliente y cada Usuario designado por el Cliente en términos de la Cláusula VI.4. denominada "Usuarios Autorizados" contarán con un Identificador de Usuario, el cual es único para cada persona y permitirá al Banco la Autenticación del Cliente y de sus Usuarios en los servicios de Banca Electrónica.

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

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

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

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

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

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

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

#### **VII. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

El Cliente manifiesta expresamente que conoce los riesgos asociados a la realización de Operaciones a través de Medios Electrónicos, así como los riesgos y responsabilidades que derivan del uso de servicios de Banca Electrónica de forma directa o a través de Usuarios autorizados, incluyendo entre ellos: posibles errores en la captura de información, probable recepción de mensajes de terceros con intenciones fraudulentas, el posible robo de información confidencial, la existencia de posibles intermitencias o fallas en los sistemas y medios de telecomunicaciones ya sea del Banco o de terceros.

Para proteger la confidencialidad de la información del Cliente, el Banco le recomienda la adopción de diversas medidas, entre ellas; solicitar a sus Usuarios evitar usar páginas de Internet no seguras; evitar abrir o contestar correos electrónicos, mensajes de texto, o comunicaciones provenientes de remitentes desconocidos; evitar que el Dispositivo de Acceso sea utilizado por terceros no autorizados, y establecer medidas de control y capacitación para evitar que terceros, voluntaria o involuntariamente, hagan uso de la(s) Tarjeta(s) que el Banco emite a nombre de las personas autorizadas por el Cliente. Las recomendaciones señaladas en este párrafo tienen la intención de orientar al Cliente sobre cómo mantener sus contraseñas seguras y proteger

los recursos depositados en su(s) Cuenta(s) Empresa, su finalidad es informativa, no constituyen obligaciones formales.

En Cliente acepta expresamente que el acceso, uso y envío de información a través del Dispositivo de Acceso es de su absoluta y exclusiva responsabilidad; asimismo, Cliente reconoce que las Operaciones y servicios que soliciten o celebren sus Usuarios a través de su Firma Electrónica surtirán los mismos efectos que las leyes otorgan a las celebradas con firma autógrafa por sus representantes legales, por lo que son obligatorias para el Cliente y tendrán el mismo valor probatorio, para todos los efectos jurídicos a los que haya lugar.

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

Cada uno de los Tarjetahabientes designados por el Cliente deberá definir de manera personal y directa el NIP de la Tarjeta que le sea asignada en términos de la Cláusula V.3, denominada "Tarjetas Adicionales" sin ayuda de terceros, y también se obliga a operar de manera personal y directa los servicios de Banca Electrónica del Banco.

El Cliente será responsable de informar a sus Usuarios que la generación, desbloqueo y restablecimiento de sus Factores de Autenticación son acciones personales, no deben confiarse a ninguna otra persona. Asimismo, el Cliente será responsable de: (i) El uso no autorizado de los servicios de Banca Electrónica que deriven de negligencia, culpa o dolo de sus Usuarios; (ii) La ejecución de instrucciones recibidas a través de la Banca Electrónica utilizando los Factores de Autenticación de sus Usuarios; (iii) El uso de equipos seguros que no comprometan la seguridad de los Factores de Autenticación, (iv) Cumplir con las recomendaciones de seguridad que el Banco establezca y que le serán informadas a través de los servicios de Banca Electrónica, y (v) Notificar inmediatamente al Banco de cualquier irregularidad en el funcionamiento, uso indebido, bloqueo, desactivación, robo, pérdida o extravío de los Factores de Autenticación. La notificación puede realizarse por el Cliente

o el Usuario a través de chat de ayuda de la Banca Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono +525599900500.

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

### **VIII. SERVICIO DE BANCA MÓVIL.**

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

- i. Activación de la Tarjeta.
- ii. Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) del Cliente.
- iii. Consulta de movimientos realizados en la(s) Cuenta(s) 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 del propio Cliente abiertas en el Banco.
- vii. Transferencias de recursos a cuentas de terceros u otras Instituciones, 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.23, denominada "Notificación de Operaciones y servicios."
- x. Pago de Impuestos.
- xi. Consultas de estados de cuenta de uno o más periodos.
- xii. Bloqueo y desbloqueo de Factores de Autenticación.
- xiii. Desactivar el uso del servicio de Banca Móvil.
- xiv. Consulta de Operaciones realizadas y límites establecidos.
- xv. Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.
- xvi. Solicitud del servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes.
- xvii. 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.

Las Partes reconocen que el Paquete de Beneficios entre los disponibles al momento de la contratación de la Cuenta Empresa al que no le sea aplicable el cobro de una Comisión por Administración y/o al que le corresponda la más baja no tendrá disponible el servicio de registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.

#### **IX. SERVICIO DE BANCA POR INTERNET**

El servicio de Banca por Internet es un servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet a través del sitio [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx) A través de la Banca por Internet, el Banco ofrece los siguientes servicios:

- i. Activación de la Tarjeta.
- ii. Consulta del saldo de la(s) Cuenta(s) del Cliente.
- iii. Consulta de movimientos realizados en la(s) Cuenta(s) 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 del propio Cliente abiertas en el Banco.
- vii. Transferencias de recursos a cuentas de terceros u otras Instituciones, 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.23, 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. Consulta de Operaciones realizadas y límites establecidos.
- xiii. Registro, baja y modificación de facultades y perfiles de Usuarios.
- xiv. Solicitud del servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes.
- xv. Dispersión de Fondos en términos de la Cláusula IV.14.
- xvi. Pago de Impuestos.
- xvii. 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.

Las Partes reconocen que el Paquete de Beneficios entre los disponibles al momento de la contratación de la Cuenta Empresa al que no le sea aplicable el cobro de una Comisión por Administración y/o al que le corresponda la más baja no tendrá disponible el servicio de Banca por Internet.

#### **X. CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Al contratar los servicios del Banco, el Tarjetahabiente podrá realizar cualquiera de las siguientes Operaciones a través de Cajeros Automáticos:

- i. Consulta del saldo de la Cuenta Empresa a que se refiere el Capítulo I de este Contrato.
- ii. Cambio de NIP.
- iii. Retiro de efectivo con cargo a la Cuenta Empresa

Para el uso de Cajeros Automáticos del Banco o de otras entidades financieras ubicados dentro del territorio nacional o en el extranjero, las disposiciones que se realicen por el Cliente o Usuarios autorizados con la Tarjeta a través de Cajero Automático estarán sujetas a: (i) la disponibilidad de efectivo del Cajero Automático al momento en que el Cliente acuda a efectuar la operación de retiro; (ii) la disponibilidad de saldo en la Cuenta Empresa respectiva; y (iii) los límites diarios vigentes de disposición de efectivo a través de Cajeros Automáticos; sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo o que se vea reflejado a través de los servicios de Banca Electrónica del Banco, o desee reportar un cargo no reconocido, podrá presentar una solicitud, aclaración, queja o reclamación a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al teléfono + +525599900500o al correo de la Unidad Especializada del Banco conforme a lo establecido en la Cláusula VII.25, denominada "Aclaraciones".

El Banco no será responsable por:

- i. La falta de disponibilidad de efectivo de los Cajeros Automáticos, en el momento y cantidad requeridos por el Cliente.

- ii. Los errores o interrupciones en el servicio de los Cajeros Automáticos de otras entidades financieras.

El Banco no cobrará Comisiones al Cliente por las Operaciones que realice en Cajeros Automáticos del Banco en uso de la Tarjeta que emita el propio Banco; no obstante, otras entidades financieras que operen Cajeros Automáticos en territorio nacional o en el extranjero podrán cobrar Comisiones al Cliente por la realización de operaciones a través de sus Cajeros Automáticos; dichas Comisiones son 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.

#### **XI. CENTRO DE SERVICIO A CLIENTES**

En el Centro de Servicio a Clientes el Banco gestiona las llamadas entrantes y las salientes. Mediante este canal el Cliente o sus Usuarios podrán previa Autenticación, instruir a través de un representante del Banco debidamente autorizado, que se hagan Operaciones como parte del servicio de Banca Telefónica que contrata con la firma del presente Contrato.

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

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

El Banco se reserva el derecho de habilitar o no servicios adicionales, los cuales dará a conocer al Cliente a través del propio servicio de Banca Telefónica. Asimismo, se informa al Cliente que para la realización de ciertas Operaciones se requerirá al Cliente o a sus Usuarios que confirmen la contratación mediante su Clave Dinámica como un segundo Factor de Autenticación.

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

**XII. GRABACIÓN DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS**

El Cliente autoriza expresamente al Banco a grabar en su totalidad y conservar las conversaciones telefónicas realizadas o recibidas a través del Centro de Servicio a Clientes, ya sea que el Cliente o sus Usuarios soliciten información, realicen cualquier tipo de aclaración, requieran la realización de Operaciones o el levantamiento de algún reporte.

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

**XIII. 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 prestador de servicios contratados por el Banco o bien los propios sistemas del Banco autorizados por el Banco de México. El Banco realizará la transferencia electrónica de fondos de conformidad con las instrucciones que al efecto reciba del propio Cliente previa validación de su identidad mediante el uso de los Factores de Autenticación; toda transferencia o pago se realizará a la Cuenta Destino indicada por el Cliente, por lo que será responsabilidad exclusiva del Cliente verificar la veracidad y precisión de la información de dicha Cuenta, no existiendo responsabilidad de ninguna índole para el Banco en lo que refiere a la

validación de información adicional. El Banco no asumirá responsabilidad alguna con relación a la instrucción de transferencia en el momento en que, en su caso, transmita a la institución receptora los fondos correspondientes. El Banco no será responsable si por cualquier causa los recursos transferidos a la Cuenta Destino indicada por el Cliente no fueran aceptados por la institución receptora y, en consecuencia, ésta última procediera a su devolución.

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

#### **XIV. SERVICIO DE DISPERSIÓN DE FONDOS**

Con la firma del presente Contrato, el Banco prestará al Cliente el servicio de transferencia electrónica de fondos hacia las distintas Cuentas Destino previamente registradas por el Cliente o sus Usuarios a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet, ya sea que se trate de empleados, ex empleados del Cliente, terceras personas que le presten algún tipo de servicio o alguna autoridad gubernamental, por lo que los pagos realizados se emitirán bajo la modalidad de pago de nómina, pago a proveedores o pago de impuestos. Para la prestación del servicio de dispersión de fondos, el Cliente o sus Usuarios deberán compartir al Banco un archivo electrónico con

la información de las cuentas y beneficiarios, bajo el formato que para tal efecto le indique el Banco a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet.

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

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

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

Las Partes reconocen que el Paquete de Beneficios entre los disponibles al momento de la contratación de la Cuenta Empresa al que no le sea aplicable el cobro de una Comisión por Administración y/o al que le corresponda la más baja no tendrá disponible el servicio de Dispersión de Fondos.

**XV. SERVICIO DE PAGO REFERENCIADO**

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

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

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

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

El Banco pondrá a disposición del Cliente, a través de los servicios de Banca Móvil y Banca por Internet el detalle de cada uno de los abonos recibidos mediante las distintas Referencias de Pago, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo sus procesos de conciliación. Los registros electrónicos generados por el Banco se considerarán válidos y suficientes para acreditar los pagos recibidos, en términos de la Cláusula IV.19, denominada "Registro de Operaciones a través de Medios Electrónicos".

El Banco podrá suspender temporal o definitivamente la generación o uso de Referencias de Pago, o suspender al Cliente el servicio de pago referenciado cuando detecte operaciones inusuales, sospechosas o que puedan contravenir la legislación vigente en materia de prevención de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo. Asimismo, el Banco podrá actualizar los procedimientos, condiciones técnicas o características operativas del servicio de pago referenciado en términos de la Cláusula V.12, denominada "Modificaciones al Contrato".

**XVI. AUTORIZACIONES OTORGADAS AL BANCO CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS FINANCIEROS SOLICITADOS**

Las Partes convienen que, con la firma del presente Contrato el Banco quedará facultado por el Cliente para realizar intercambio de información con el Banco de México, las instituciones de crédito receptoras, intermediarias o corresponsales, prestadores de servicios y en su caso entidades gubernamentales, con el fin de dar cumplimiento a las instrucciones del Cliente, ya sea para llevar a cabo las transferencias electrónicas de fondos instruidas por el Cliente, o en su caso con el fin de realizar las Operaciones solicitadas por el Cliente o sus Usuarios 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 Banco no será responsable por los actos u omisiones del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a la veracidad, exactitud, congruencia o vigencia de la información proporcionada por el Cliente para la realización de Operaciones; por lo anterior, el Cliente libera al Banco de cualquier responsabilidad que pudiera generarse por:



- i. Compartir con las autoridades competentes la información o documentación proporcionada por el Cliente en los términos que establezcan las disposiciones legales.
- ii. Cumplir con las instrucciones del Cliente en los términos solicitados por el Cliente.
- iii. Por los actos u omisiones de cualquier tercero incluyendo, pero sin limitarse, a las acciones realizadas por entidades financieras intermediarias, autoridades o entidades gubernamentales, siempre que dichos terceros no se consideren por la regulación aplicable como agentes del Banco.

En el caso de que exista alguna omisión o negligencia del Banco en la prestación de servicios, el Banco será responsable frente al Cliente de los daños efectiva y directamente causados al Cliente. En este sentido, las Partes acuerdan que en caso de que el Banco realice algún cargo a la Cuenta del Cliente de forma incorrecta, el Banco devolverá dichos recursos en cuanto tenga conocimiento del error, en cuyo caso el monto a devolver se limitará al monto cargado erróneamente, pactando las Partes que no se generarán cargos, intereses o Comisiones en contra del Cliente o del Banco por dicho error. Asimismo, en caso de que el Banco realice por error el abono de recursos en alguna de las Cuentas del Cliente, las Partes acuerdan que el Banco podrá cargar el importe respectivo a la Cuenta del Cliente que se trate con el propósito de corregir el error, en cuyo caso dará aviso al Cliente del Cargo realizado a través de correo electrónico o SMS, en los términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y Servicios."

#### **XVII. REGISTRO DE OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

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

Las Partes expresamente reconocen que los registros de las Operaciones que se realicen con la Tarjeta que aparezcan en los sistemas del Banco, así como los cargos y abonos que aparezcan en los Estados de Cuenta emitidos por el Banco, o su caso que se hayan hecho constar en cualquier otro documento suscrito por el Cliente, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal, por lo que las Partes aceptan como prueba suficiente de los cargos y pagos realizados.

Las imágenes grabadas por los sistemas del Banco o cualquier otro medio autorizado por las autoridades financieras correspondientes, así como las impresiones obtenidas de dichos sistemas o medios, debidamente certificadas por el funcionario autorizado del Banco, tendrán en juicio el mismo valor probatorio que los libros, registros y documentos originales, entre ellos microfilms, microfichas y otros medios de reproducción en los que consten copias de las notas, pagarés, cupones y cualquier otro documento relativo a los cargos y pagos efectuados, los cuales serán aceptados por ambas Partes como prueba suficiente de las Operaciones realizadas.

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

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.

#### **XVIII. 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.23, denominada “Notificación de Operaciones y servicios.”

#### **XIX. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

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

A estos efectos, las Partes convienen que se considerarán eventos de caso fortuito los sucesos inesperados o sorprendidos, que se producen casual o inopinadamente, o de muy difícil previsión ante la falta de información fidedigna sobre la probabilidad o riesgo de que ocurran como las crisis sistémicas de liquidez o de confianza; por su parte, la fuerza mayor consiste en la ocurrencia de un suceso inevitable, aunque relativamente previsible, como fenómenos geológicos o meteorológicos y otros hechos de la naturaleza de carácter extraordinario, como inundaciones, terremotos, epidemias o pandemias, y cualesquiera causas similares ya sean naturales, tecnológicas, políticas o económicas u otras que estén fuera del control del Banco, que no permitan una adecuada prestación de los servicios con diligencia razonable y sin ocasionar gastos excesivos al Banco.

#### **XX. LÍMITES INDIVIDUALES Y AGREGADOS DIARIOS**

Las Partes reconocen que las transferencias electrónicas 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(s) Cuenta(s).

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá fijar un límite inferior de disposición mediante transferencias electrónicas en caso de que identifique que el Cliente

presenta una actividad, conducta o comportamiento que no concuerde con los antecedentes o actividad o declarada por el Cliente al Banco o con el perfil transaccional inicial o habitual de dicho Cliente, en función al origen o destino de los recursos, así como al monto, frecuencia, tipo o naturaleza de la Operación de que se trate. Este límite, que será establecido por el Banco, tiene como finalidad proteger al Cliente y cumplir con la legislación vigente en materia de prevención y detección de operaciones que pudiesen ubicarse en alguno de los supuestos previstos en los Artículos 139, 148 Bis o 400 Bis del Código Penal Federal.

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

#### **XXI. NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS**

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

El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con las modificaciones al presente Contrato, nuevas Comisiones o incrementos a los importes de las Comisiones ya existentes se deberá realizar con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a través del Estado de Cuenta, pudiendo el Banco utilizar cualquier otro medio, tal como publicaciones en periódicos de amplia circulación, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, al alcance del Cliente, incluyendo el correo electrónico y al número telefónico del Cliente registrado con el Banco en términos de la presente Cláusula.

#### **XXII. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADICIONALES**

El Cliente acepta que la contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de Operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos se regirán por el siguiente proceso:

- i. El Cliente o sus Usuarios manifestarán 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 y, en su caso, los Usuarios proporcionarán al Banco los datos de algún medio de comunicación, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de mensajes de texto SMS, a fin de que el Banco le pueda hacer llegar las notificaciones correspondientes en los términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y servicios." Lo anterior, siempre que el Banco no cuente con estos datos.
- iii. El Cliente y, en su caso, los Usuarios proporcionarán al Banco un segundo Factor de Autenticación una vez que haya confirmado el detalle de la Operación a realizar a fin de autorizar contratación de Operaciones o servicios adicionales o para modificar las condiciones previamente pactadas con el Cliente.

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

### **XXIII. 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.13, denominada "Terminación por parte del Cliente", o la Cláusula V.14, denominada "Terminación por parte del Banco", o la Cláusula V.15, denominada "Cancelación del Contrato" o, en su caso, la solicitud de cancelación del servicio de Banca Electrónica por parte del Cliente; 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 +525599900500, 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.

**XXIV. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS FACTORES DE AUTENTICACIÓN**

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

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

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

**XXV. 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 cuente con elementos que hagan presumir que el Identificador de

Usuario o los Factores de Autenticación no están siendo utilizados por el propio Cliente, en cuyo caso el Banco informará al Cliente tal situación de forma inmediata a través del correo electrónico o teléfono registrado por el Cliente en los términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y Servicios."

**XXVI. MONITOREO, CONTROL Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**

El Cliente podrá solicitar la desactivación de todos los dispositivos vinculados al servicio de Banca Electrónica mediante una solicitud presentada a través del Centro de Atención Telefónica del Banco al número indicado, o bien por cualquier otro medio adicional que el Banco habilite para tal fin y comunique al Cliente en los términos del presente Contrato.

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

**XXVII. RESTRICCIONES OPERATIVAS**

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

- i. Desactivar los Factores de Autenticación cuando: **(a)** se intente ingresar al servicio de Banca Electrónica utilizando información de Autenticación incorrecta, en cuyo caso los intentos de acceso fallidos no podrán exceder de 5 (cinco) ocasiones consecutivas, situación en la cual se generará un bloqueo automático, o **(b)** el Cliente se abstenga de realizar operaciones o acceder a su Cuenta a través del servicio de Banca Móvil o Banca Telefónica por un periodo de 1 (un) año. Esta restricción no será aplicable a los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.
- ii. Dar por terminada la sesión de Banca Electrónica e informar al Cliente del motivo en cualquiera de los casos siguientes: **(a)** cuando exista inactividad por más de veinte minutos en el servicio de Banca Móvil o de más de un minuto en servicios a través de Cajeros Automáticos y

Terminales Punto de Venta, y **(b)** si desde el servicio de Banca Móvil, el Cliente pretende ingresar a páginas o enlaces de terceros; en este caso se cerrará automáticamente la sesión abierta con el Banco y se avisará al Cliente que esta por ingresar a una página cuya seguridad no depende ni es responsabilidad del Banco.

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

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

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

Para ello el Cliente acepta que en los supuestos enunciados, el Banco podrá restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición de los recursos de que se trate, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate, pudiendo prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

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



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

**XXVIII. MONTO TRANSACCIONAL**

El Banco habilitará los Medios Electrónicos para que el Cliente fije su Monto Transaccional, ya sea cuando celebre el presente Contrato o con posterioridad a ello. Si el Cliente no define su Monto Transaccional antes de que transcurran seis (6) meses desde la formalización del presente Contrato, el Banco lo calculará conforme al historial de operaciones que haya llevado a cabo el Cliente, o de acuerdo con los perfiles transaccionales de otros clientes con características similares, en cuyo caso se le notificará por cualquiera de los medios de notificación pactados en este Contrato.

El Cliente podrá modificar en cualquier momento el Monto Transaccional previamente establecido por medio de la Banca Electrónica. En caso de que el Cliente pretenda realizar una operación que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta que exceda el Monto Transaccional fijado previamente, se le solicitarán validaciones y Factores de Autenticación adicionales, así como confirmaciones de la operación antes de llevarla a cabo. El Banco no podrá ejecutar la operación en caso de que el Cliente omita proporcionar los Factores de Autenticación o confirmaciones requeridos, en cuyo caso estará exento de toda responsabilidad al respecto.

## **V. DISPOSICIONES GENERALES**

### **I. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS**

El Cliente podrá contratar uno o más de los Productos financieros contemplados en el presente Contrato, ya sea de manera inicial o subsecuente a una primera contratación manifestando su consentimiento expreso para ello a través de cualquier medio de la Banca Electrónica que el Banco le ofrezca al efecto.

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

### **II. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS**

Las Cuentas de depósito amparados por el presente Contrato son clasificadas como Cuentas Nivel 4, las cuales no tienen un límite máximo de depósitos al mes.

El Nivel de Cuenta se establece en la Carátula de cada producto 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 tres mil (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 diez mil (10,000) UDIS.
- iii. Cuenta Nivel 4. La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario será sin límite mensual alguno.

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. El Banco rechazará, sin incurrir en responsabilidad alguna por ello, el abono en la Cuenta Empresa de cualesquiera cantidades que pudieran resultar en un saldo excedente de los límites arriba indicados.

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: tasas de interés, Comisiones aplicables e intereses que deba cubrir el Cliente al Banco, los cuales podrán ser modificados por el Banco, sujeto a las formalidades y plazos aplicables.]

Los 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 requerirle 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.23, 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 le 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; aplicando a partir de ese momento las disposiciones de este Contrato relativas a las Cuentas, y sin que se requiera firmar un Contrato adicional.

### **III. LÍMITE DE ABONOS**

En ningún momento y en ninguna circunstancia la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario de la(s) Cuenta(s) contratadas por el Cliente podrá exceder a los límites establecidos en este Capítulo.

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

**IV. COMISIONES**

El Capítulo particular para cada producto y/o servicio de los que son objeto del presente Contrato estipula aquella(s) Comisión(es) que resulta(n) específica(s) para dicho producto y/o servicio, y que serán consignadas en el correspondiente Anexo de Comisiones y en la Carátula respectiva, como corresponda.

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

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

**V. COMPROBANTES DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS**

El Banco cumplirá con su obligación de hacer entrega al Cliente del ejemplar del presente Contrato que le corresponda, así como de la(s) Carátula(s) y, en su caso, Anexo(s) al mismo ya sea mediante la puesta a disposición de dichos instrumentos a través de la Banca Móvil o mediante su envío por correo electrónico, sin perjuicio del derecho del Cliente para solicitar la entrega física

de los referidos materiales, siempre y cuando lo manifieste expresamente así en el momento de la contratación.

El Banco emitirá al Cliente un comprobante por cada Operación realizada; 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.

## **VI. RETIROS**

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

- i. Disposición de dinero en efectivo con cargo a la Cuenta Empresa 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 Cliente 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.23. denominada "Notificación de Operaciones y Servicios", sin que resulte preciso la modificación de este Contrato.
- ii. Disposición de dinero para la adquisición de bienes o contratación de servicios en los Establecimientos y/o Comercios Afiliados que el Banco tenga autorizados o autorice en un futuro para tales efectos. La disposición se realizará presentando la Tarjeta física en el Establecimientos y/o Comercios Afiliados y previa verificación de la identidad del Cliente, ya sea a través de su NIP o con su firma autógrafa.
- iii. Disposición de dinero mediante la instrucción de transferencias electrónicas de fondos a través del servicio de Banca Móvil o cualquier otro Medio Electrónico que en el futuro el Banco autorice y notifique al Cliente en términos de la Cláusula IV.23, 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:

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

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

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

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

## **VII. DEPÓSITOS EN LA CUENTA**

Los depósitos que el Cliente o cualquier tercero realicen para abono en la(s) Cuenta(s) contratadas por el Cliente deberán hacerse en moneda nacional, mediante los procedimientos y formatos impresos o digitales 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.23. 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 realicen a través de Comisionistas autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores hasta por el límite permitido por la regulación vigente, el importe, serán acreditados en la misma fecha en que se reciban, o al Día Hábil Bancario siguiente y de conformidad con los horarios que se le comuniquen al Cliente al momento de efectuar el depósito.
- ii. Si los depósitos se realizan a través de cheque con 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.

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.

#### VIII. 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, por pago de Comisiones o cualquier otro adeudo que no sea liquidado oportunamente, considerando el saldo y plazo que se indican a continuación:

- i. **Saldo:** El Banco cargará el monto acumulado que el Cliente adeude, 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.23, denominada “Notificación de Operaciones y Servicios.”

**IX. 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.

**X. DOMICILIOS**

El Cliente señala como domicilio para todos los efectos y asuntos relacionados con el presente Contrato incluyendo, sin limitar, para recibir toda clase de correspondencia de parte del Banco, así como toda clase de notificaciones y emplazamientos que deriven de o se relacionen con el presente Contrato, el domicilio que aparece en la Solicitud que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

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

**XI. 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 la Cláusula V.13, denominada “Terminación por parte del Cliente”; la Cláusula V.14, denominada “Terminación por parte del Banco”, y la Cláusula V.15. denominada “Cancelación del Contrato.”

**XII. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

El Cliente reconoce expresamente el derecho del Banco de modificar las condiciones del presente Contrato de Adhesión en cualquier tiempo, entre ellas, el monto de las Comisiones aplicables a los productos y servicios, bastando para ello un aviso por escrito dado al Cliente con al menos 30



(treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que las referidas modificaciones entren en vigor a través de los medios señalados en la Cláusula IV.23, 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 dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, de conformidad con lo establecido en Cláusula V.13, denominada "Terminación por parte del Cliente", sin responsabilidad alguna a su cargo bajo las condiciones pactadas originalmente, obligando al Cliente a cubrir los adeudos existentes a favor del Banco. El Banco no cobrará penalización o Comisión alguna por la terminación de este Contrato.

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

### **XIII. 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 +525599900500 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.23, 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 realiza el pago de los adeudos pendientes que tenga con el Banco en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales.

Si el Cliente presentó al Banco una solicitud de aclaración con relación a los cargos, movimientos o transacciones realizados con cargo a su Cuenta y estos siguen en proceso de revisión por parte del Banco, en términos de la Cláusula V.25, denominada "Aclaraciones", al recibir la solicitud de terminación del presente Contrato se entenderá que el Cliente asume expresamente los cargos, movimientos o transacciones realizados objeto de la aclaración, por lo que el Banco cargará en la Cuenta del Cliente el abono provisional realizado, de ser el caso.

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

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

El Cliente podrá solicitar la terminación del presente Contrato por conducto de otra Institución Financiera que se denominará "Institución Receptora" la cual, en caso de resultar procedente, deberá tener una cuenta abierta a nombre del Cliente y comunicar al Banco la solicitud del Cliente de dar terminada la relación contractual con el Banco a más tardar el tercer Día Hábil Bancario siguiente a aquel en que se reciba la solicitud respectiva por parte del Cliente. La Institución Receptora deberá contar con los documentos originales en los

que conste la manifestación de la voluntad del Cliente para la cancelación de la Cuenta del Cliente con el Banco y la instrucción de transferencia de recursos por parte del Banco a la Institución Receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos. El Banco no será responsable de la veracidad de los documentos o contenido de las comunicaciones que reciba por parte de la "Institución Receptora"; cualquier error o falla en el proceso de terminación, deberá ser comunicado por el Cliente con la "Institución Receptora".

La "Institución Receptora" deberá llevar a cabo los trámites respectivos, bajo su entera responsabilidad y sin cobrar Comisiones o gastos por tales gestiones al Banco o al Cliente. La 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.

#### **XIV. TERMINACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE**

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.23, denominada "Notificación de Operaciones y Servicios" con al menos 3 (tres) días naturales de anticipación, y en caso de actividades inusuales o fraudulentas podrá ser en forma inmediata. La terminación anticipada que solicite el Banco podrá sustentarse en alguna de las causales que se indican a continuación:

- i. Si como resultado de una revisión posterior a la contratación de la Cuenta, el Banco identifica que la información o documentos que proporcionó el Cliente son documentos falsos, incompletos o erróneos, o bien determina que el Cliente opera o pretende operar en desapego al perfil declarado al Banco y el Cliente no proporciona la información o documentación complementaria que el Banco le requiera con el fin de corregir el error detectado, en los plazos que se lo solicite el Banco.
- ii. Si el Cliente no actualiza su información personal o documentos de identificación conforme a los requerimientos que le haga el Banco durante sus procesos internos de verificación.
- iii. Por incumplimiento del Cliente a cualquier 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(s) Cuenta(s) en un plazo máximo de 3 (tres)

días naturales. La cuenta será cancelada hasta que el Cliente retire la totalidad de los recursos depositados.

**XV. CANCELACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

**XVI. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN, O EN SU CASO, CANCELACIÓN DEL CONTRATO**

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

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

- vi. Cancelar, sin su responsabilidad, el servicio de pago de bienes, servicios o créditos con cargo a la(s) Cuenta(s).

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

**XVII. 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 será entregada 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.

**XVIII. 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.

**XIX. BENEFICIARIOS**

El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de todas la(s) Cuenta(s) abiertas 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 Empresa, el cual formará parte integrante del Contrato; dicho(s) beneficiario(s) tendrá(n) derecho a recibir el saldo de todas la(s) Cuenta(s) 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 del Banco es [www.bancoplata.mx](http://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 les 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 en los formatos que para tales efectos le proporcione el Banco.

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

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

El Banco informará la fecha de corte al Cliente al momento de la contratación de cada Cuenta; no obstante, la fecha de corte podrá modificarse por el Banco en cualquier tiempo, previo aviso al Cliente en términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y Servicios" con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación.

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

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

#### **XXI. 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 abonar a la Cuenta del Cliente o entregárselo al Cliente.

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

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

#### **XXII. ORIGEN DE LOS FONDOS**

El Cliente reconoce y acepta que los recursos que deposite en la(s) Cuenta(s) que abre con el Banco son propios y de procedencia lícita.

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

En caso de incumplimiento a lo establecido en la presente Cláusula, el Banco se reserva el derecho de dar por terminado el presente Contrato conforme a lo establecido en la Cláusula V.14, denominada "Terminación por parte del Banco."

### **XXIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El Cliente manifiesta que ha leído y entendido el Aviso de Privacidad del Banco disponible en la página de internet [www.bancoplata.mx](http://www.bancoplata.mx), el cual fue puesto a su disposición a través de los Medios Electrónicos durante el proceso de Solicitud, en el apartado "Aviso de Privacidad".

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, Usuarios, referencias o terceros autorizados según resulte aplicable conforme al servicio o producto solicitado o contratado por el Cliente. Las Partes convienen que será responsabilidad del Cliente informar a las personas antes señaladas respecto de la información que proporcionó al Banco sobre su persona, los fines de su entrega, así como el contenido del Aviso de Privacidad del Banco, debiendo en su caso contar previamente con el consentimiento expreso de dichos terceros a fin de compartir sus datos personales al Banco.



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

En el caso de que el Cliente no haya obtenido el consentimiento expreso de los terceros para proporcionar sus datos personales al Banco o nos les haya informado sobre las finalidades de su tratamiento, el Cliente se convertirá en responsable directo y se obliga a sacar en paz y a salvo al Banco en contra de cualquier reclamación y/o denuncia legal que llevarán a cabo los terceros titulares de los datos personales.

#### **XXIV. INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN DE TARJETAHABIENTES ADICIONALES**

Las Partes convienen que acuerdan que en caso de que el Cliente que hubiere solicitado la expedición de Tarjetas en favor de terceros, éste se obliga a integrar y resguardar un expediente de identificación de cada Tarjetahabiente que deberá contener los datos y documentos de identificación requeridos por el Banco. Dicho Expediente deberá contener al menos la información y documentación a que se refiere la fracción I, incisos a) y b) de la regla 4ta de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, la cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

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

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

La omisión por parte del Cliente a integrar, custodiar y entregar al Banco el expediente de identificación de todos o de algún tarjetahabiente adicional en lo particular, o bien la entrega extemporánea de éstos una vez que hubieren sido requeridos por el Banco, podrá ser causa de cancelación de la Tarjeta adicional respectiva, o bien, de la terminación anticipada del presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial, en términos de la Cláusula V.14. denominada "Terminación por parte del Banco."

## **XXV. FACULTAMIENTO DE USUARIOS**

El Cliente podrá facultar a terceros autorizados como "Usuarios", a fin de que estos puedan realizar Operaciones mediante la Cuenta Empresa y/o Apartado(s), según corresponda, y disponer de los recursos depositados en ella, conforme a lo siguiente:

- i. **Titular.** El único Usuario con carácter de Titular será el Cliente, y gozará de las más amplias facultades de dominio y administración respecto de la Cuenta, Apartado(s) y los recursos depositados en ellos.
  - a. Podrá delegar parcialmente tal facultamiento, sin que ello implique sustitución del mismo, en otros Usuarios que serán denominados como Administradores, Contadores y Tarjetahabientes, así como revocar todos aquellos nombramientos y facultamientos;
  - b. Establecer y modificar los límites de las Operaciones que dichos Usuarios podrán realizar con cargo a la Cuenta Empresa y/o Apartado(s), al igual que el alcance de la información que podrán consultar al respecto;
  - c. Solicitar se les expidan Tarjetas y emitan Factores de Autenticación a los Administradores, Contadores y Tarjetahabientes y cancelarlas, modificarlos o inhabilitarlos, según corresponda.
  - d. Formular aclaraciones y/o reclamaciones con respecto a todas aquellas Operaciones realizadas en la Cuenta Empresa y/o Apartado(s).
  - e. Será el único facultado para solicitar la terminación del presente Contrato, el cierre de la Cuenta Empresa y/o Apartado(s).
- ii. **Administrador.** El Administrador gozará de las facultades de administración respecto de la Cuenta, Apartado(s) y los recursos

depositados en ellos que el Titular le atribuya conforme a las opciones disponibles para ello, conforme a lo siguiente.

- a. Podrá delegar parcialmente tal facultamiento, sin que ello implique sustitución del mismo, en otros Usuarios que serán denominados como Contadores y Tarjetahabientes, así como revocar tales nombramientos y facultamientos. Los Administradores no podrán facultar a otros Administradores, ni revocar los nombramientos de los designados por el Titular;
  - b. Establecer y modificar los límites de las Operaciones que dichos Usuarios podrán realizar con cargo a la Cuenta Empresa y/o Apartado(s), al igual que el alcance de la información que podrán consultar al respecto;
  - c. Solicitar se les expidan Tarjetas y emitan Factores de Autenticación a los Administradores, Contadores y Tarjetahabientes y cancelarlas, modificarlos o inhabilitarlos, según corresponda.
  - d. Formular aclaraciones y/o reclamaciones con respecto a todas aquellas Operaciones realizadas por el propio Administrador, así como por los Contadores y/o Tarjetahabientes en la Cuenta Empresa y/o Apartado(s).
- iii. **Contador.** El Contador gozará de las facultades siguientes:
- a. Podrá delegar parcialmente tal facultamiento, sin que ello implique sustitución del mismo, en otros Usuarios que serán denominados como Tarjetahabientes, así como revocar tales nombramientos y facultamientos. Los Contadores no podrán facultar a otros Contadores, ni revocar los nombramientos de los designados por el Titular o por los Administradores;
  - b. Establecer y modificar los límites de las Operaciones que dichos Usuarios podrán realizar con cargo a la Cuenta Empresa y/o Apartado(s), al igual que el alcance de la información que podrán consultar al respecto;
  - c. Solicitar se les expidan Tarjetas y emitan Factores de Autenticación a los Tarjetahabientes y cancelarlas, modificarlos o inhabilitarlos, según corresponda.
  - d. Formular aclaraciones y/o reclamaciones con respecto a todas aquellas Operaciones realizadas por el propio Contador y los Tarjetahabientes en la Cuenta Empresa y/o Apartado(s).

- iv. **Tarjetahabiente.** Los Tarjetahabientes serán terceros autorizados por el Titular, un Administrador y/o Contador para ejercer los recursos depositados en la Cuenta Empresa por medio de una Tarjeta y otros Medios de Disposición que sean habilitados para ello. Solamente podrán acceder a la información de las Operaciones que realice, así como formular aclaraciones y/o reclamaciones respecto de ellas. Sus nombramientos podrán ser revocados por el Titular, los Administradores y/o Contadores.

Los Usuarios nombrados por el Cliente conforme a la presente cláusula gozarán de las facultades de administración generales en cuanto a su materia pero especiales en cuanto a su objeto, requeridas para la ejecución de sus nombramientos y realización de Operaciones conforme a los mismos, incluso las que requiriesen de cláusulas especiales o expresas; sin perjuicio de ello, el Cliente podrá formalizar cualesquiera de estas designaciones a través de un mandato documentado mediante instrumento otorgado ante fedatario público, entendido que no cabrán nombramientos mancomunados y los que sean realizados deberán sujetarse a los términos disponibles en el momento para su implementación.

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

#### **XXVI. 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 +525599900500, o al correo de la Unidad Especializada del Banco [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx) dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de haberse realizado la Operación.

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

La solicitud respectiva deberá contener: a) nombre completo del Cliente, b) número de teléfono y la dirección de correo electrónico en los cuales desea ser contactado con relación a la solicitud, aclaración, queja o reclamación presentada, y c) descripción del problema. El Banco acusará de recibida dicha solicitud mediante el envío de un correo electrónico, asignándole un número de folio de seguimiento.

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

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

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

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

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente, sin embargo, el procedimiento previsto en esta Cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación a través de otros medios según establece el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros el cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

Cabe destacar que, si la Tarjeta hubiera sido utilizada para realizar alguno de los movimientos objeto de una solicitud de aclaración, ésta se bloqueará de forma inmediata para evitar que se realicen operaciones sin el consentimiento del Cliente. El Banco instruirá la reimpresión, tratándose de la Tarjeta física y en su caso, de ser aplicable se asignará una nueva Tarjeta digital. Hasta en tanto el cliente 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 Empresa".

**XXVII. CESIÓN**

El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones que le derivan del presente Contrato. En la medida permitida por la normatividad aplicable; el Banco está expresamente facultado para ceder o de cualquier otra manera transmitir los derechos que le deriven del presente Contrato en cuyo caso, de ser exigible conforme a las disposiciones legales aplicables, se notificará al Cliente de la cesión realizada en términos de la Cláusula IV.23, denominada "Notificación de Operaciones y Servicios."

**XXVIII. CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS NACIONALES**

Al celebrar el presente Contrato el Cliente autoriza expresamente al Banco para que, por conducto de sus funcionarios facultados y en términos de las 16ª y 62ª Quáter de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, realice lo siguiente:

- i. Solicite a cualquiera de las plataformas tecnológicas operadas por Banco de México o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la información y documentación del Cliente para efectos de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes. Asimismo, el Cliente reconoce que la información y documentación contenida en las citadas plataformas es fidedigna y corresponden al propio Cliente, y

autoriza al Banco para que la utilice, bajo su responsabilidad, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en la disposición 16ª, fracción IV, de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, el cual se transcribe en el "Anexo de transcripción de preceptos legales" que forma parte del presente Contrato de Adhesión.

- ii. Proporcione a las plataformas tecnológicas referidas en el inciso anterior la información y documentación del Cliente a que se refiere la disposición 16ª de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. Asimismo, el Cliente declara que conoce la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán al Banco cuando éste las consulte, y que éste mismo podrá realizar consultas periódicas de la información del Cliente todo el tiempo en que esté vigente o se mantenga una relación jurídica con este último.
- iii. Recabe la Geolocalización del Dispositivo de Acceso desde el cual el Cliente realice Operaciones, particularmente transferencias de fondos en términos de lo previsto en las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, particularmente transferencias de fondos.

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

- a. Tener pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que las plataformas proporcionarán a las instituciones de crédito.
- b. Otorga su consentimiento expreso para que el Banco lleve a cabo el intercambio de información y documentación en los términos previstos en la regla 62ª Quáter de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, y
- c. Reconoce que el Banco podrá realizar consultas periódicas de su información durante el tiempo que mantenga una relación jurídica con el Banco.

## **XXIX. 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, ni violencia, dolo, mala fe, engaño, lesión, incapacidad o cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera afectar el consentimiento.

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

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



**XXXI. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

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

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

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

Centro de Atención Telefónica: +525599900500

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

Instagram: [https://www.instagram.com/plata\\_card/](https://www.instagram.com/plata_card/)

Threads: [https://www.threads.com/@plata\\_card](https://www.threads.com/@plata_card)

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

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

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

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

Teléfono de servicio al cliente: +52 55 52328040, Correo electrónico: [une@bancoplata.mx](mailto:une@bancoplata.mx)

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

**Centro de atención telefónica de CONDUSEF**

Teléfono: +52 55 53 400 999.

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

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

## SELECCIÓN DEL PRODUCTO A CONTRATAR

En el presente apartado, mediante la selección de la casilla correspondiente el Cliente manifiesta expresamente haber leído el Contrato de Adhesión número **16980-999-043580/01-00674-0326** así como su intención de contratar las siguientes Cuentas con el Banco:

1. Cuenta Empresa y Apartado
2. Banca Electrónica

Deseo contratar el Servicio de apertura de Cuentas Subsecuentes  
 Número de Cuentas Empresa que el Cliente desea contratar \_\_\_\_\_

El Banco informa al Cliente que cada Cuenta Empresa tiene vinculado el producto Apartado

El Cliente conoce y entiende que con la contratación de cualquiera de las Cuentas antes referidas en este apartado también contrata la prestación de servicios a través de Banca Electrónica como medio indispensable para la realización de las operaciones amparadas por este Contrato, ya que el Banco no cuenta con sucursales ni presta Operaciones en ventanillas. Dicho servicio de Banca Electrónica no tiene costo para el Cliente.

### XXXII. ACEPTACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

El Cliente firma el presente Contrato como prueba de su entrega, lectura y conformidad. Asimismo, el Cliente manifiesta bajo protesta que la procedencia de sus recursos es lícita, y acepta que la disposición de recursos depositados al amparo de este Contrato y la recepción de depósitos adicionales queda sujeta a la revisión a satisfacción por parte del Banco de la documentación entregada por el Cliente como medio para acreditar identidad, legal existencia, facultades de sus representantes y domicilio.

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

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

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

Autorizo expresamente a Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple a utilizar la información proporcionada en la Solicitud que forma parte del presente Contrato de Adhesión, así como en los demás documentos que se deriven de la relación que mantenga con Banco Plata, S.A., Institución de Banca Múltiple, para cualquier fin publicitario, comercial o relacionado con su objeto, incluyendo la comercialización de otros productos o servicios propios o de terceros y, en su caso, a compartir dicha información con terceros con los que tenga una relación comercial.

**El Cliente**

\_\_\_\_\_

**Nombre y Firma**

## Anexo de comisiones del contrato múltiple de productos bancarios y de prestación de servicios bancarios a través de medios electrónicos para personas físicas con actividad empresarial

### CUENTA EMPRESA

| Concepto   | Periodicidad | Monto         | Servicios adicionales                             |              |            |   |              |            |
|--|--------------|---------------|---|--------------|------------|---|--------------|------------|
|  |              |               | Concepto  | Periodicidad | Monto      | Concepto  | Periodicidad | Monto      |
| Administración - Paquete de Servicios Independiente (Emisión de 5 CFDIs)       | Mensual      | \$0.00 M.N.   | Tarjeta adicional (desde 2da Tarjeta)             | Por Evento   | \$0.0 M.N. | Emisión de CFDI Adicional                       | Por Evento   | \$0.0 M.N. |
| Administración - Paquete de Servicios Emprendedor (Emisión de 10 CFDIs)        | Mensual      | \$0.00 M.N.*  | Tarjeta adicional (desde 4ta Tarjeta)             | Por Evento   | \$0.0 M.N. | Registro de Usuario (desde el 3 <sup>er</sup> ) | Por Evento   | \$0.0 M.N. |
| Administración - Paquete de Servicios Empresario Expande (Emisión de 50 CFDIs) | Mensual      | \$0.00 M.N.** | Tarjeta adicional (desde 11 <sup>a</sup> Tarjeta) | Por Evento   | \$0.0 M.N. | Registro de Usuarios (desde el 5 <sup>o</sup> ) | Por Evento   | \$0.0 M.N. |
| Administración - Paquete de Servicios Independiente                            | Anual        | \$0.00 M.N.   | Administración Cuenta adicional                   | Mensual      | \$0.0 M.N. | <b>N/A</b>                                      |              |            |
| Administración - Paquete de Servicios Emprendedor                              | Anual        | \$0.00 M.N.*  | Administración Cuenta adicional                   | Mensual      | \$0.0 M.N. | <b>N/A</b>                                      |              |            |

|  |            |               |                                     |         |            |     |
|--|------------|---------------|-------------------------------------|---------|------------|-----|
| Administración - Paquete de Servicios Empresario   | Anual      | \$0.00 M.N.** | Cuenta adicional (desde 2da Cuenta) | Mensual | \$0.0 M.N. | N/A |
| Administración – paquete de Beneficios Inscripción al Programa Plata +                         | Mensual    | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de 1 CFDI)           | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de 10 CFDIs)         | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de 25 CFDIs)         | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de 100 CFDIs)        | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de 400 CFDIs)        | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Administración Paquete de Beneficios Servicios de Valor Agregado (Emisión de CFDIs ilimitados) | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Depósito de efectivo; (Super Kiosko)   | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |
| Depósito de efectivo; (OXXO)   | Por Evento | \$0.00 M.N.   | N/A                                 |         |            |     |

**APARTADO**

| <b>COMISIONES POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE COMISIONISTAS</b> |                     |              |
|--|---------------------|--------------|
| <b>Concepto</b>  | <b>Periodicidad</b> | <b>Monto</b> |
| Depósito de efectivo; (Super Kiosko)                                       | Por Evento          | \$0.00       |
| Depósito de efectivo; (OXXO)   | Por Evento          | \$0.00       |

- Contratando cualquiera de los Paquetes de Servicios, ya sea “Independiente”, “Emprendedor” o “Empresario” entre el 1 de abril y el 1 de mayo del 2026, el Cliente gozará de 12 (doce) meses del mismo sin costo. Las contrataciones a partir del 2 de mayo del 2026 recibirán 2 (dos) meses del mismo, sin costo.
- El presente “Anexo de Comisiones” forma parte del Contrato de Adhesión registrado en el Registro del Contrato de Adhesión de la CONDUSEF con el siguiente número: **16980-999-043580/01-00674-0326**.
- Las Comisiones correspondientes a la Cuenta Empresa así como al Apartado resultarán aplicables a conforme a las indicaciones del Banco de México a través de su Registro de Comisiones, lo cual le será notificado al Cliente de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula relativa a Notificaciones en el antedicho Contrato de Adhesión. Hasta entonces, o nuevo aviso al respecto:
  - a. las cantidades arriba indicadas podrán cambiar, y
  - b. ningún cobro será realizado por concepto de Comisiones.
- Las Comisiones descritas en este Anexo aplican en la República Mexicana y están expresadas en Moneda Nacional (M.N.).
- Los montos reflejados en este Anexo no incluyen el Impuesto al Valor Agregado aplicable (I.V.A.).
- Las operaciones realizadas a través de Comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.