

CONTRATO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, BBVA BANCOMER, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "BANCOMER" Y POR OTRA "LA(S) PERSONA(S)", CUYO(S) NOMBRE(S) SE PRECISA(N) EN EL APARTADO DE INFORMACIÓN /DATOS DEL CLIENTE DEL ANEXO GENERAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO O EN ALGÚN OTRO DOCUMENTO, EN ADELANTE "EL CLIENTE" Y CONJUNTAMENTE CON "BANCOMER" COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I. Declara "BANCOMER":

- Que es una Institución de Crédito constituida y organizada conforme a las leyes mexicanas, con facultad para celebrar este tipo de contratos.
- Que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para obligarle en los términos del presente contrato, las cuales no le han sido modificadas o limitadas en forma alguna.
- Que está en disposición de ofrecer a "EL CLIENTE" diversos servicios y operaciones bancarias, bajo el número de cliente que "BANCOMER" le asigne.
- Que para recibir los servicios, "EL CLIENTE" deberá celebrar con "BANCOMER" un contrato de depósito de dinero a la vista, en adelante "LA CUENTA", cuyos términos y condiciones se contienen en el presente instrumento, a través del cual, "EL CLIENTE" podrá realizar las operaciones bancarias que se mencionan en este contrato, dependiendo el nivel asignado a "LA CUENTA".

- Que sus cuentas oficiales de redes sociales son:

Facebook: [www.facebook.com/BBVABancomer?fref=ts](https://www.facebook.com/BBVABancomer?fref=ts)

Twitter: <https://twitter.com/BBVABancomer>

Youtube: [www.youtube.com/user/bbvabancomer](https://www.youtube.com/user/bbvabancomer)

Google+: <https://plus.google.com/u/0/101297444976702605690/posts>

### II.- Declara "EL CLIENTE":

- Que está interesado en que "BANCOMER" le preste el servicio, y manifiesta conocer y estar de acuerdo con el contenido de este instrumento.
- Que sus datos son los establecidos en el apartado de Información/Datos del Cliente del Anexo General, o los proporcionados, de forma remota, mediante el sistema diseñado por "BANCOMER".

## ÍNDICE

|  |   |   |    |
|--|---|---|----|
| CAPÍTULO I<br>DEL SERVICIO   | 1 | III.3. LÍNEA BANCOMER. SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR  | 8  |
| CAPÍTULO II<br>DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN MONEDA NACIONAL (CONTIGO BANCOMER N2, LIBRETÓN BÁSICO "CUENTA DIGITAL", LIBRETÓN GRUPAL, LIBRETÓN FUNDACIÓN, LINK CARD) | 4 | III.3.1. SERVICIO TELEFÓNICO  | 8  |
| CAPÍTULO III<br>MEDIOS ELECTRÓNICOS  | 7 | III.3.2. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ASESOR TELEFÓNICO)  | 8  |
| III.1. CAJEROS AUTOMÁTICOS   |   | III.4. CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ESTE CAPÍTULO                                      | 9  |
| III.2. TERMINALES PUNTO DE VENTA   | 7 | CAPÍTULO IV<br>CLÁUSULAS COMUNES APLICABLES A TODOS LOS CAPÍTULOS<br>CONTENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO | 10 |

## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO I DEL SERVICIO

#### TIPOS DE CUENTA

**PRIMERA.-** "BANCOMER" ofrece a "EL CLIENTE" distintos tipos de "CUENTA" clasificadas por niveles conforme a los requisitos de su apertura, expediente de identificación y límites monetarios que deben tener, las cuales se clasifican por niveles y son los siguientes:

- CUENTA NIVEL 1.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a setecientos cincuenta Unidades de Inversión (UDI). En ningún momento, el saldo de las propias cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 1,000 (UN MIL) UDI. "BANCOMER" podrá autorizar que la cuenta se mantenga de forma anónima, siempre y cuando la legislación vigente lo permita.
- CUENTA NIVEL 2.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (TRES MIL) UDI. Se podrán recibir depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (SEIS MIL) UDI, siempre que el origen de los recursos provenga, exclusivamente, de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población. Para la apertura de esta cuenta, "BANCOMER" deberá recabar documentación para poder identificar plenamente a "EL CLIENTE". La contratación de "LA CUENTA NIVEL 2" se podrá realizar de forma remota, para lo cual, "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "BANCOMER" información suficiente, a efecto de que "BANCOMER" pueda corroborar los datos proporcionados por "EL CLIENTE"; en caso de que "BANCOMER" no pueda validar la información proporcionada por "EL CLIENTE", "BANCOMER" podrá rechazar la apertura de "LA CUENTA NIVEL 2" o realizar la apertura como "LA CUENTA NIVEL 1" hasta en tanto "EL CLIENTE" no pruebe los datos de su expediente.

"LA CUENTA NIVEL 2" puede ser contratada a través de los corresponsales bancarios que "BANCOMER" autorice para tal efecto.

- CUENTA NIVEL 3.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 10,000 (DIEZ MIL) UDIS. Para la apertura de esta cuenta, "BANCOMER" deberá recabar documentación para poder identificar plenamente a "EL CLIENTE".

La contratación de "LA CUENTA NIVEL 3" podrá realizarse de forma no presencial mediante una comunicación en línea, a través de los medios habilitados por "BANCOMER" para tales efectos para lo cual "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "BANCOMER" información suficiente para la integración de su expediente de identificación, la cual será corroborada por "BANCOMER". En caso de que "BANCOMER" no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por "EL CLIENTE", "BANCOMER" podrá rechazar la apertura de la cuenta. Esta modalidad de contratación únicamente aplicará para personas físicas de nacionalidad mexicana, residentes en territorio nacional.

- CUENTA NIVEL 4.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional que "BANCOMER" fije al momento de la contratación. Para la apertura de esta cuenta, "BANCOMER" deberá recabar documentación para poder identificar plenamente a "EL CLIENTE".

La contratación de "LA CUENTA NIVEL 4" podrá realizarse de forma no presencial mediante una comunicación en línea, a través de los medios habilitados por "BANCOMER" para tales efectos en la cual "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "BANCOMER" información suficiente para la integración de su expediente de identificación, misma que será corroborada por "BANCOMER". En caso de que "BANCOMER" no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por "EL CLIENTE", "BANCOMER" podrá rechazar la apertura de la cuenta. Esta modalidad de contratación únicamente aplicará para personas físicas de nacionalidad mexicana, residentes en territorio nacional.

Para el caso de la "LA CUENTA NIVEL 4" contratada de forma no presencial, la suma de abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 30,000 (TREINTA ML) UDI.

Se entiende por UDI, las unidades de cuenta cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el "Diario Oficial de la Federación".

Los límites de las cuentas, datos del expediente o condiciones de las cuentas de nivel están sujetos a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes, por lo que cualquier cambio será notificado por "BANCOMER" por alguno de los medios pactados en el presente contrato.

El tipo de nivel de cuenta, así como sus límites, serán indicados a "EL CLIENTE" en el Anexo General apartado de Datos del producto o servicio a contratar

"EL CLIENTE" sólo podrá contratar una cuenta por nivel de los mencionados en la presente cláusula con "BANCOMER", exceptuando "LAS CUENTAS DE NIVEL" 1 y 4.

Si "EL CLIENTE" decide cambiar de nivel por así convenir a sus intereses, deberá acudir a una sucursal "BANCOMER" o solicitar por algún otro medio habilitado por "BANCOMER" dicho cambio de nivel, para lo cual deberá proporcionar la información necesaria para completar su expediente de identificación.

Tratándose de cambio de nivel a "CUENTA NIVEL 4", "EL CLIENTE" persona física de nacionalidad mexicana, residente en el territorio nacional podrá realizar el cambio de nivel e integración del expediente de forma no presencial a través del medio que "BANCOMER" habilite para ello y a dicha cuenta aplicará el mismo límite de abonos establecido para "LA CUENTA NIVEL 4" contratada de forma no presencial referido anteriormente.

Para el caso que "EL CLIENTE" efectúe la contratación de una cuenta "NIVEL 3" o "NIVEL 4" de forma no presencial o en el cambio de nivel que se efectúe de forma no presencial "BANCOMER" omita durante la comunicación en línea solicitar a "EL CLIENTE" un Factor de Autenticación Categoría 1 o 2, "BANCOMER" asumirá los riesgos de dicha contratación y procederá a la cancelación de la cuenta, siempre que el cliente no reconozca dicha operación.

Cuando "EL CLIENTE" sea un menor de edad, "LAS CUENTAS" siempre serán "CUENTAS NIVEL 2", con excepción de aquellas que se aperturen a menores de edad para la dispersión de programas sociales, nómina o comisiones que, en su caso, deberán cubrir con los requisitos especificados por ley para su apertura.

## SERVICIO

**SEGUNDA.-** "BANCOMER" ofrece a "EL CLIENTE" un servicio, en virtud del cual, "EL CLIENTE" podrá, de manera integral, bajo un mismo número de cliente y de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, llevar a cabo las siguientes operaciones, en moneda nacional:

1. Depósitos en "LA CUENTA" mediante efectivo, cheques, transferencias electrónicas de fondos y con cargo a tarjetas de débito o crédito de otras Instituciones Financieras, sin exceder los límites establecidos por el Banco de México y señalados en la cláusula Primera de este capítulo.
2. Disposiciones de recursos de "LA CUENTA" mediante retiros de efectivo por alguno de los medios electrónicos autorizados de acuerdo al nivel y régimen de "LA CUENTA".
3. Consulta de saldos, movimientos e información financiera a través de los medios que "BANCOMER" ponga a su disposición de acuerdo al nivel de "LA CUENTA".
4. Pagos mediante tarjeta de débito, en adelante "LA TARJETA", en establecimientos afiliados a "BANCOMER", con cargo a su saldo disponible en "LA CUENTA".
5. Retiro de efectivo en cajeros automáticos y sucursales mediante el uso de "LA TARJETA", con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA".
6. Pago de servicios con cargo a "LA CUENTA" (no aplica para nivel 1).
7. Transferencias entre "LA CUENTA" y otro tipo de cuentas, así como traspasos a terceros en otras instituciones (no aplica para nivel 1).
8. Hacer y recibir depósitos en "LA CUENTA", la cual podrá ser identificada mediante el número celular registrado (no aplica para nivel 1).
9. Pago de créditos otorgados por "BANCOMER" a "EL CLIENTE" (no aplica para nivel 1).
10. Cualquier otra operación que se llegara a autorizar por "BANCOMER".
11. Transferencias electrónicas mediante los medios electrónicos que "BANCOMER" tenga habilitados para tal efecto.

## CELEBRACIÓN DE OPERACIONES

**TERCERA.-** Las operaciones anteriores podrán efectuarse en las sucursales de "BANCOMER" o a través del uso de tarjetas de débito, dependiendo el tipo de nivel y régimen de "LA CUENTA" aperturada por "EL CLIENTE".

Los depósitos o retiros en sucursal se podrán comprobar con el duplicado de la nota de entrega o depósitos en los formatos que "BANCOMER" le proporcione a "EL CLIENTE", los cuales deberán contener la impresión de las máquinas de "BANCOMER". Otras operaciones se acreditarán con los comprobantes que expida "BANCOMER".

## MEDIOS DE ACCESO

**CUARTA.-** "BANCOMER" proporcionará a "EL CLIENTE", "LA TARJETA" y un Número de Identificación Personal, en adelante "NIP", con los que podrá llevar a cabo las operaciones mencionadas en la cláusula Segunda anterior. "EL CLIENTE" reconoce el carácter personal e intransferible de los mismos, siendo responsable por el mal uso que pudieran hacer de la tarjeta o el "NIP".

Todas "LA(S) TARJETA(S)" se entregarán desactivadas y para su activación "EL CLIENTE" deberá solicitarlo expresamente mediante cajeros automáticos, o bien, a través de cualquier medio electrónico previamente pactado y que llegara a habilitar "BANCOMER".

Para "LA CUENTA NIVEL 2", "LA CUENTA NIVEL 3" y "LA CUENTA NIVEL 4", además, "EL CLIENTE" podrá disponer de los recursos de "LA CUENTA" mediante retiros de efectivo y transferencias electrónicas de fondos que instruyan a través del teléfono celular que esté asociado a la cuenta, de acuerdo al servicio de banca electrónica móvil que contrate.

En caso que el régimen del contrato sea mancomunado, la forma que el cliente podrá llevar a cabo operaciones y disponer de sus recursos será:

1. Para "LA CUENTA NIVEL 2" y "LA CUENTA NIVEL 3" únicamente a través de ventanilla.
2. Para "LA CUENTA NIVEL 4" a través de cheques.

El régimen de "LA CUENTA NIVEL 1" siempre será individual y la disposición de los recursos se realizará a través de "LA TARJETA" de conformidad con lo establecido en este contrato.

## AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES MEDIANTE NIP

**QUINTA.-** En los casos en los que "BANCOMER" lo determine, "EL CLIENTE" podrá mediante la firma electrónica constituida por su Número de Identificación Personal (NIP) asociado a "LA(S) TARJETA(S)" o bien mediante la utilización de mecanismos de autenticación compuestos por información que derive de las características físicas de "EL CLIENTE", tales como huellas dactilares, huellas de voz, geometría de la mano, patrones del iris o retina, entre otros, los cuales son obtenidos por dispositivos biométricos ("BIOMÉTRICOS"), realizar las siguientes operaciones que se lleven a cabo en las sucursales de "BANCOMER":

- a) Retiros de efectivo.
- b) Transferencias entre "LA CUENTA" y las diversas cuentas establecidas en "BANCOMER", y viceversa, en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
- c) Transferencias a terceros en otras instituciones de crédito.

Previo al uso de "BIOMÉTRICOS" y, conforme a los procedimientos que "BANCOMER" determine, "EL CLIENTE" debe:

- Otorgar a "BANCOMER" su consentimiento expreso y por escrito del tratamiento de sus datos personales sensibles o "BIOMÉTRICOS".
- Tener registrados los "BIOMÉTRICOS" en los sistemas de "BANCOMER".

Los "BIOMÉTRICOS", podrán ser utilizados por "EL CLIENTE" para realizar y autorizar operaciones a través de los medios electrónicos contemplados en este contrato, siempre que "BANCOMER" habilite su uso. Para éste caso, los "BIOMÉTRICOS" tienen el mismo valor probatorio y producen los mismos efectos legales como si "EL CLIENTE" usara su firma autógrafa.

En términos de la Ley de Instituciones de Crédito, la firma electrónica (NIP) así como los "BIOMÉTRICOS", sustituirá la firma autógrafa y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada.

## MEDIOS DE DISPOSICIÓN

**SEXTA.-** "LA TARJETA" que entregue "BANCOMER" a "EL CLIENTE" constituye el medio de disposición de los recursos contenidos en "LA CUENTA" aperturada por "EL CLIENTE".

Para el caso de "LA CUENTA NIVEL 2" y de "LA CUENTA NIVEL 4" contratadas de forma remota o no presencial, "BANCOMER" proporcionará a "EL CLIENTE" dieciséis dígitos de referencia asociados a "LA CUENTA" a los cuales se les denominará "TARJETA VIRTUAL" con el único propósito de recibir y ejecutar mediante abono y cargo en dicha cuenta, transferencias electrónicas de fondos.

La "TARJETA VIRTUAL" se cancelará una vez que "BANCOMER" proporcione a "EL CLIENTE" una tarjeta plástica de débito que cumplirá con el propósito antes referido.

"BANCOMER", adicionalmente a "LA TARJETA", proporcionará el respectivo Número de Identificación Personal (NIP) o una chequera, o ambos según sea el caso, reconociendo desde este acto "EL CLIENTE" el carácter personal e intransferible de los mismos, siendo responsable por el mal uso que pudieran hacer de "LA TARJETA" o el "NIP" o la chequera.

Asimismo, "BANCOMER" podrá otorgar a "EL CLIENTE" una o más tarjetas digitales, en lo sucesivo "TARJETA DIGITAL", previa contratación del servicio BBVA WALLET dentro de la funcionalidad de BANCOMER MÓVIL (Pago Móvil o Banca Móvil), como un medio de disposición adicional y que podrá descargar en el teléfono celular asociado a dicho servicio.

Para efectos del presente contrato, la "TARJETA DIGITAL" deberá entenderse como parte de "LAS TARJETAS", esto es, un medio de disposición adicional.

"BANCOMER" podrá brindar a "EL CLIENTE" como medio de disposición un Adhesivo o Sticker, únicamente en caso de que el sistema operativo del teléfono celular en donde esté descargada la "TARJETA DIGITAL" no cuente con la tecnología NFC (Near Field Communication); este medio de disposición adicional estará habilitado para realizar operaciones en comercios con tarjeta presente, y el cual deberá estar colocado en el propio teléfono celular en el que esté instalado el servicio BBVA WALLET. En ningún caso, "BANCOMER" otorgará una "TARJETA DIGITAL" para "LA CUENTA NIVEL 1".

"EL CLIENTE" tiene la obligación de dar aviso oportuno por escrito a "BANCOMER", en caso de robo o extravío de "LA TARJETA", de acuerdo al procedimiento que se señala más adelante.

Los pagos, depósitos, retiros, transferencias, etcétera, que se efectúen utilizando los medios de disposición, serán cubiertos totalmente con cargo o abono a su saldo disponible en "LA CUENTA" el día en que sean realizados por "BANCOMER", o bien serán cubiertos con cargo o mediante abono a otras cuentas, previas instrucciones por escrito de "EL CLIENTE". En caso de que la apertura de "LA CUENTA NIVEL 2" se efectúe de manera remota, "EL CLIENTE" dispondrá de sus recursos a través de "LA TARJETA" que le será proporcionada en cualquier sucursal de "BANCOMER" o en su caso, a través de transferencias electrónicas, instruidas mediante la banca electrónica móvil que contrate.

El incumplimiento de "EL CLIENTE", en su caso, a cualesquiera de los términos de este contrato, dará derecho a "BANCOMER" a su inmediata terminación independientemente de que pueda exigir el pago de los daños y perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

"LA TARJETA" que "BANCOMER" entrega a "EL CLIENTE" cuenta con circuito integrado (chip); en caso de que "LA TARJETA" entregada no contenga chip, "BANCOMER" atenderá las reclamaciones por cargos no reconocidos de "EL CLIENTE" y en caso de que los mismos no sean atribuidos a "EL CLIENTE", "BANCOMER" asumirá el riesgo de la operación.

En el caso de cuentas contratadas por menores de edad a través de sus representantes legales, el uso de "LA TARJETA" y de la "TARJETA DIGITAL" es responsabilidad exclusiva de dichos representantes legales.

#### **PROCEDIMIENTO DE ROBO O EXTRAVÍO DE CHEQUES**

**SÉPTIMA.-** De acuerdo al producto contratado y para el caso de "LA CUENTA NIVEL 4", "BANCOMER" podrá proporcionar una chequera a "EL CLIENTE".

En caso que la chequera o algún cheque sea robado o extraviado, "EL CLIENTE" deberá adoptar todas las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga mal uso de éstos, debiendo reportar a "LÍNEA BANCOMER" el robo o extravío de la chequera o del (los) cheque(s) o podrá hacer su reporte de robo o extravío directamente en las sucursales "BANCOMER".

#### **CONSERVACIÓN DE LOS CHEQUES**

**OCTAVA.-** "EL CLIENTE" otorga su consentimiento para que "BANCOMER" realice la conservación de forma electrónica de los cheques librados con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", y que los mismos podrán ser destruidos una vez que los mismos hayan sido pagados, en el entendido que "EL CLIENTE" libera de cualquier responsabilidad a "BANCOMER" por realizar cualquiera de estas acciones.

"EL CLIENTE" otorga su absoluta conformidad en aceptar como válidas las imágenes de los cheques y de los demás documentos derivados de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" que hubieren sido archivados o grabados por "BANCOMER" mediante procesos de microfilmación o almacenadas en bases de datos (sistemas de cómputo, discos magnéticos, ópticos, electrónicos) o a través de cualquier otra tecnología.

Cualquier acción, reclamación o situación con respecto de los cheques destruidos, serán basándose en las imágenes que se conserven, según lo dispuesto en el párrafo anterior.

#### **PROTECCIÓN DE CHEQUES**

**NOVENA.-** "BANCOMER" tiene implementado un servicio complementario a la "CUENTA DE DEPÓSITO" que brinda seguridad al pago de los cheques librados, (en lo sucesivo servicio de "PROTECCIÓN DE CHEQUES"), mediante el cual "EL CLIENTE" deberá, a través del servicio de banca electrónica que tenga contratado con "BANCOMER" y que éste tenga habilitado para el servicio, proporcionar a "BANCOMER" los datos de cada uno de los cheques que libre a efecto de que se desactive la protección y se liberen para su pago.

El servicio de "PROTECCIÓN DE CHEQUES" queda activado al momento de la firma del presente contrato por lo que "BANCOMER" solo pagará los cheques que libre "EL CLIENTE", siempre y cuando éste los haya liberado, de lo contrario, los mismos serán devueltos a los tenedores en los términos y bajo las causas establecidas en la cláusula siguiente.

Los datos que el cliente deberá capturar en los medios electrónicos para su liberación, consistirán en los elementos indispensables de esos documentos como son: importe, número de cheque y número de cuenta.

#### **CAUSAS DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE CHEQUES**

**DÉCIMA.-** Las partes acuerdan que la causa de devolución de cheques mencionada en la cláusula anterior será la siguiente:

Por extravío. Los cheques que no pague "BANCOMER", serán devueltos a los tenedores, y en razón de ello "EL CLIENTE" conviene con "BANCOMER" que éste anote como causa de devolución la número 5-B (CORRESPONDE A LA DE UN TALONARIO QUE SE REPORTO EXTRAVIADO) de las causales relacionadas en los Avisos de Devolución que se adhieren a los cheques devueltos que hace las veces de protesto. "EL CLIENTE" será responsable de la falta de pago de estos cheques.

Sin perjuicio de lo anterior, "BANCOMER" podrá aplicar la causal de devolución respectiva por falta de fondos disponibles y suficientes para pago, cuando se presente dicho supuesto.

#### **RESPONSABILIDAD EN EL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE CHEQUES**

**DÉCIMA PRIMERA.-** Para el caso que "EL CLIENTE" no libere los cheques para pago conforme a la obligación establecida en la cláusula NOVENA del presente subcapítulo, "EL CLIENTE" acepta toda la responsabilidad derivada de la devolución por parte de "BANCOMER" de los cheques antes mencionados y se compromete a defender y sacar en paz y a salvo a "BANCOMER" de cualquier reclamación o demanda que se llegara promover en contra de este último por la devolución de los cheques.

#### **COMISIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE CHEQUES**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** "BANCOMER" no cobrará comisiones por el servicio de "PROTECCIÓN DE CHEQUES".

El servicio de "PROTECCION DE CHEQUES" puede ser cancelado por "EL CLIENTE" en cualquier momento mediante solicitud por escrito.

#### **COMISIONES**

**DÉCIMA TERCERA.-** Por el servicio prestado, "BANCOMER" podrá cargar a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", comisiones por los conceptos que a continuación se enumeran:

- a) IMPRESIÓN DE MOVIMIENTOS. Comisión por la impresión de los últimos movimientos posteriores al corte de "LA CUENTA" en cajeros automáticos Bancomer. Comisión cobrada por evento, \$6.50 (SEIS PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS, M.N.).
- b) EMISIÓN DE ESTADO DE CUENTA ADICIONAL. Comisión por la impresión de un segundo estado de cuenta en sucursal, dentro de un mismo mes. Comisión cobrada por evento, \$39.00 (TREINTA Y NUEVE PESOS, M.N.).
- c) ADMINISTRACIÓN O MANEJO DE CUENTA (MANTENIMIENTO, MEMBRESÍAS, CUOTA SIMPLIFICADA, ETC.). Comisión cobrada de forma mensual por administración de "LA CUENTA". El importe de la comisión se establece en el apartado de Comisiones del Anexo General del presente contrato.
- d) REPOSICIÓN DE PLÁSTICO POR ROBO O EXTRAVÍO. Comisión por reposición de "LA TARJETA" de débito, en caso de robo, extravío, personalización o daño del plástico. Comisión cobrada por evento. El importe de la comisión se establece en el apartado de Comisiones del Anexo General del presente contrato.
- e) NO MANTENER EL SALDO PROMEDIO MÍNIMO MENSUAL REQUERIDO. Comisión cobrada por algún producto, en el cual se solicite un saldo mínimo en "LA CUENTA" y éste no se cubra. Está asociado al mantenimiento de la misma y acceso a los canales del banco. Comisión cobrada por evento. El importe de la comisión se establece en el apartado de Comisiones del Anexo General del presente contrato.

Asimismo, "BANCOMER" podrá cargar a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", cuotas o comisiones por los conceptos que a continuación se enumeran, y que corresponden a servicios en ventanilla que no son inherentes a la contratación de "LA CUENTA":

- a) EMISIÓN DE ORDEN DE PAGO (TRASPASO) MISMO DÍA INTERBANCARIA (SPEI). Comisión por transferencia electrónica de recursos aplicados el mismo día. Comisión cobrada por evento, \$112.00 (CIENTO DOCE PESOS, M.N.).
- b) EMISIÓN DE ORDEN DE PAGO (TRASPASO) INTERBANCARIA PROGRAMADA (CECOBAN). Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación. Comisión cobrada por evento, \$12.00 (DOCE PESOS, M.N.).
- c) IMPRESIÓN DE MOVIMIENTOS EN VENTANILLA. Comisión por la impresión de los últimos movimientos posteriores al corte de la cuenta en ventanilla. Comisión cobrada por evento, \$20.00 (VEINTE PESOS, M.N.).

"BANCOMER" se reserva el derecho de modificar o incorporar las cuotas o comisiones y serán informadas con 30 (treinta) días naturales de anticipación a "EL CLIENTE" mediante su publicación en el portal financiero [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com) y adicionalmente por cualquiera de los siguientes medios: (i) escrito, (ii) medio electrónicos como correo electrónico (iii) a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, (iv) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de "BANCOMER", o bien en los estados de cuenta que "BANCOMER" remita a "EL CLIENTE".

## CAPÍTULO II DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN MONEDA NACIONAL

### DEPÓSITO

**PRIMERA.-** "LAS PARTES" celebran un contrato de depósito bancario de dinero a la vista en moneda nacional, en lo sucesivo, "LA CUENTA", sujeto a la condición suspensiva señalada más adelante, asociado a una Tarjeta de Débito, "LA TARJETA", y/o a un teléfono celular (el teléfono celular no aplica para nivel 1), en virtud del cual, "EL CLIENTE" podrá efectuar depósitos o retirios a "LA CUENTA" aperturada, en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente contrato.

Los Límites de Depósito y los Límites de Saldo mensual que se podrán manejar en "LA CUENTA" de acuerdo al tipo de Producto Contratado se especificarán en el Anexo General, apartado de Datos del producto o servicio a contratar y en la cláusula Primera del CAPÍTULO I del presente contrato. "BANCOMER" podrá modificar estos límites en cualquier momento, de acuerdo a las disposiciones aplicables.

En el caso de que se celebre el presente Contrato por menores de edad a través de su(s) representante(s) legal(es), dichos representantes aceptan que "LA CUENTA" se registrará por los términos y condiciones consignados en este instrumento. Al menor de edad, así como a su representante, se le denominará "EL CLIENTE".

### DISPOSICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

**SEGUNDA.-** Los depósitos recibidos en efectivo que se realicen en ventanilla, se contabilizarán y acreditarán el mismo día a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE".

Los depósitos efectuados en documentos se entenderán siempre recibidos bajo la condición "salvo buen cobro", por lo que "EL CLIENTE" podrá disponer de su importe hasta que hubieren sido cobrados por "BANCOMER" y hecho el abono a "LA CUENTA".

Asimismo, cuando se trate de cheques a cargo de "BANCOMER", "EL CLIENTE" podrá disponer de su importe hasta que tales cheques hayan sido cargados en la cuenta de los libradores; en ambos casos, "BANCOMER" no asumirá responsabilidad alguna por la falta de pago de dichos documentos.

Los depósitos efectuados con cargo a tarjetas de débito o crédito de otras Instituciones Financieras, se acreditarán el día siguiente a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" podrá administrar los recursos de "LA CUENTA", a través de la banca electrónica que haya contratado con "BANCOMER", instruyendo un cargo al saldo disponible de "LA CUENTA" para separarlo de éste y reflejarlo en el concepto que a cada cargo designe (en lo sucesivo "APARTADO" o "APARTADOS").

Asimismo, "EL CLIENTE", podrá destinar los recursos de cada "APARTADO" para realizar algún pago instruyendo a "BANCOMER" por los medios pactados previamente por "LAS PARTES".

"EL CLIENTE" en cualquier momento podrá cancelar los "APARTADOS" a través de la misma banca electrónica, abonando los recursos al saldo disponible de "LA CUENTA".

Adicional a lo anterior, cuando "EL CLIENTE" reciba el pago de su nómina con "BANCOMER", "EL CLIENTE" podrá indicar que dichos "APARTADOS" se hagan de manera automática cada que reciba recursos procedentes del pago de su nómina.

"EL CLIENTE" podrá definir en cualquier momento la prioridad de los "APARTADOS" y conforme a dicha prioridad los montos respectivos serán cargados a "LA CUENTA DE DEPÓSITO".

### RETIRO

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" podrá disponer de parte o la totalidad de los fondos que lleguen a ser objeto del presente contrato, los cuales serán pagaderos a la vista previa identificación de "EL CLIENTE" y previa verificación de la firma.

### SALDO DISPONIBLE Y SALDO TOTAL

**CUARTA.-** Se considera como saldo disponible de "LA CUENTA" a las entregas de recursos que "EL CLIENTE" realice en "LA CUENTA", en su caso, por sus depósitos, menos las disposiciones y/o compras que hubiere realizado "EL CLIENTE", las cantidades que se encuentren en tránsito según los registros del sistema de autorizaciones y las cuotas, comisiones, gastos y honorarios pactados en este instrumento, a cargo de "EL CLIENTE".

Se considera saldo total de "LA CUENTA" a las entregas de recursos que "EL CLIENTE" realice en "LA CUENTA", en su caso, por sus depósitos, incluidas las cantidades que por instrucción de "EL CLIENTE" hayan generado los "APARTADOS" del saldo disponible conforme a lo establecido en la cláusula SEGUNDA del presente capítulo menos las disposiciones y/o compras que hubiere realizado "EL CLIENTE", las cantidades que se encuentren en tránsito según los registros del sistema de autorizaciones y las cuotas, comisiones, gastos y honorarios pactados en este instrumento, a cargo de "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" se obliga expresamente a que la suma de los retiros, pagos, transferencias, o cualquier otra operación que realice, al amparo de "LA CUENTA", no excederá al importe del saldo disponible que mantenga en "LA CUENTA" al momento de efectuarlos, independientemente de que tenga el propósito de liquidarlos posteriormente.

### SORTEOS

**QUINTA.-** Sin que implique obligación alguna de "BANCOMER" frente a "EL CLIENTE" o sus demás cuentahabientes, ni la adquisición de derechos por parte de "EL CLIENTE" o de dichos cuentahabientes frente a "BANCOMER", este último podrá realizar con fines publicitarios y de promoción, en las fechas que así lo estime conveniente y a su libre arbitrio, sorteos de conformidad con lo siguiente:

- I. Los sorteos serán realizados de conformidad a i) las Bases y Condiciones Generales de los Sorteos, las cuales le serán proporcionadas a "EL CLIENTE" en cualquier sucursal de "BANCOMER", o bien ii) de conformidad con las bases que, en el futuro y de tiempo en tiempo, el propio "BANCOMER" dé a conocer entre sus clientes.
- II. Con base en lo expuesto anteriormente, "BANCOMER" se reserva el derecho de cambiar las Bases y Condiciones Generales de los Sorteos, lo cual hará del conocimiento de "EL CLIENTE" a través de la publicidad que realice el propio "BANCOMER" en medios de comunicación masiva o mediante la colocación de anuncios en sus sucursales o mediante envío a sus clientes de las nuevas bases generales de los sorteos. En las referidas bases se establecerán, entre otras cosas, lo relativo a la mecánica y forma de llevar a cabo los sorteos, los premios a ser entregados a los clientes y las demás particularidades aplicables a dichos sorteos.
- III. Los sorteos se realizarán de conformidad con las leyes aplicables, por lo que "LAS PARTES" estarán sujetas a las mismas, ya sea para el cumplimiento de los trámites administrativos necesarios para la celebración de dichos sorteos, o bien en su caso para el cumplimiento de los impuestos correspondientes.
- IV. En caso de que resulte ganador de cualquiera de los sorteos, "EL CLIENTE" manifiesta, desde ahora, estar de acuerdo con que "BANCOMER" utilice publicitariamente su nombre e imagen así como el premio sorteado.

### RÉGIMEN DEL CONTRATO

**SEXTA.-** "LAS PARTES" convienen, siempre que éstas así lo convengan, que este contrato es del tipo señalado en el Anexo General, entendiéndose como:

1. Individual: Aquella cuenta en la que el titular es una única persona. "LAS CUENTAS" contratadas a favor de menores de edad serán abiertas a través del representante legal del menor (padre o tutor), por lo que el menor será el titular de "LA CUENTA", será representado por su representante legal (padre o tutor) bajo la figura de Tutor. Una vez que el menor cumpla la mayoría de edad, podrá disponer de los recursos de "LA CUENTA" por sí mismo, previa acreditación e integración del expediente de identificación respectivo.
2. Solidaria "O" o "Y/O": Aquella "CUENTA NIVEL 2 y 3" en la que 2 (dos) o más personas físicas son cotitulares de la misma cuenta, estando todas ellas sujetas a las obligaciones y gozando de los derechos derivados de este Contrato, pudiendo cada uno de los titulares girar en forma independiente las órdenes e instrucciones, así como hacer retirios totales o parciales de "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
3. Mancomunada "Y": Aquella "CUENTA NIVEL 2, 3 o 4" en la que, para los efectos mencionados en el punto anterior, se requiere la concurrencia de todos los titulares.

Debe entenderse bajo este régimen que existirán dos o más cotitulares en la cuenta cuyos depósitos serán restituidos de conformidad con la proporcionalidad y/o porcentaje que "EL CLIENTE" haya designado en el Anexo General o, en caso de no haberlo determinado, se realizará por partes iguales.

La disposición de los recursos bajo el régimen mancomunado se realizará exclusivamente bajo el consentimiento de todos los titulares.

Indistintamente del número de titulares que tenga la "CUENTA NIVEL 2, 3 o 4" de régimen mancomunado, ésta se regirá y deberá respetar los límites monetarios establecidos en el presente contrato para los tipos de "CUENTA NIVEL 2, 3 o 4", según corresponda.

Bajo el régimen mancomunado, "LA CUENTA NIVEL 2" y "LA CUENTA NIVEL 3", "EL CLIENTE" sólo podrá disponer de sus recursos a través de ventanilla

Para el caso de "LA CUENTA NIVEL 4" bajo el régimen mancomunado, "EL CLIENTE" sólo podrá disponer de sus recursos a través de cheques.

No podrán ser titulares de una cuenta Mancomunada aquellos clientes que ya tengan contratada con "BANCOMER" una "CUENTA NIVEL 2 o 3", según corresponda.

#### **DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS (NO APLICA PARA NIVEL 1)**

**SÉPTIMA.-** En los términos que establece la Ley de Instituciones de Crédito, "EL CLIENTE" se obliga a designar beneficiarios por lo que en este acto designa beneficiarios a la(s) persona(s) que se indica(n) en el apartado de Designación de Beneficiarios del Anexo General de este contrato, en lo sucesivo "BENEFICIARIO(S)" o a través del medio electrónico habilitado por "BANCOMER" para este efecto.

En el caso de que "EL CLIENTE" no quiera designar beneficiario(s) o no tenga a quién designar como beneficiario(s), los recursos que permanezcan en "LA CUENTA" al momento en que se notifique a "BANCOMER" su fallecimiento, se entregarán en términos de la legislación común.

En el caso de que "EL CLIENTE" quiera cambiar o sustituir el (los) beneficiario(s) designado(s) o variar los porcentajes, deberá acudir a la sucursal de "BANCOMER" donde realizó la designación original o por el medio habilitado por "BANCOMER", donde podrá realizar la sustitución o nueva designación de los mismos.

"BANCOMER" podrá habilitar a "EL CLIENTE" la designación, sustitución, modificación y cambio en los porcentajes de dichos "BENEFICIARIOS" a través de los medios electrónicos previamente pactados por las partes, de conformidad con los procedimientos que "BANCOMER" tenga contemplados.

#### **SEGURO IPAB**

**OCTAVA.-** Los depósitos que se instrumentan con este contrato están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) en términos de la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

"BANCOMER" hace del conocimiento de "EL CLIENTE" que únicamente están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (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 la Institución, hasta por el equivalente a 400,000 (CUATROCIENTAS MIL) UDI por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la Institución de Banca Múltiple".

El (los) titular(es) de los contratos que documenten cualquiera de las operaciones señaladas en el párrafo anterior indicados en la carátula, el Anexo General tendrá(n) el carácter de Titular(es) Garantizado(s) por el IPAB; es decir, es (son) la(s) persona(s) que tendrá(n) el derecho al pago que realice el IPAB respecto de las obligaciones garantizadas que se deriven de dichos contratos.

Tratándose de Cuentas Solidarias "el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) cubrirá hasta el monto garantizado a quienes aparezcan en los sistemas del banco como titulares o cotitulares en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta solidaria no excederá de 400,000 (CUATROCIENTAS MIL) UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares".

En el caso de Cuentas Mancomunadas, "se dividirá el monto garantizado de la cuenta entre los titulares o cotitulares, en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los titulares o cotitulares o, en su defecto, conforme a la información relativa que el banco mantenga en sus sistemas. En el supuesto que no se haya establecido un porcentaje, se dividirá el saldo en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro

Bancario (IPAB) de una cuenta mancomunada no excederá de 400,000 (CUATROCIENTAS MIL) UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares".

En todo caso, el pago que se efectúe respecto del saldo de la Obligación Garantizada que derive de una misma Cuenta Colectiva no excederá el monto equivalente a 400,000 (CUATROCIENTAS MIL) UDI, cualquiera que sea el número de Titulares Garantizados por el IPAB que tenga dicha Cuenta Colectiva.

#### **TARJETA DE DÉBITO**

**NOVENA.-** "BANCOMER" expedirá a "EL CLIENTE" una tarjeta plástica de débito, según dicho término ha quedado definido como "LA TARJETA", en virtud de la cual "EL CLIENTE" podrá hacer uso a nivel nacional e internacional (el uso internacional no aplica para nivel 1), de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, de las siguientes operaciones:

1. En cajeros automáticos de "BANCOMER", o bien cajeros que integren las redes nacionales o mundiales (no aplica para nivel 1), con las que "BANCOMER" al efecto tenga convenios. En caso de que "EL CLIENTE" digite erróneamente en 3 (TRES) ocasiones continuas su "NIP", el Cajero Automático retendrá "LA TARJETA", por lo que "EL CLIENTE" deberá acudir a cualquier sucursal de "BANCOMER" a solicitar la reposición de "LA TARJETA", o para el caso de que hubiera abierto "LA CUENTA" a través de algún corresponsal bancario, deberá solicitar su reposición únicamente en el mismo.
2. Compras en comercios afiliados con cargo al saldo disponible en "LA CUENTA", para la adquisición de bienes y servicios.
3. Para la "CUENTA NIVEL 2", "CUENTA NIVEL 3" y "CUENTA NIVEL 4" disponer de efectivo en los comercios afiliados y autorizados para tal efecto con cargo al saldo disponible en "LA CUENTA" de "EL CLIENTE".

#### **RESPONSABILIDAD DEL USO DE LA TARJETA Y SU CONTRASEÑA**

**DÉCIMA.-** "BANCOMER" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" "LA TARJETA", así como el "NIP" el cual en su caso, podrá ser consultado en la aplicación "APP LÍNEA BANCOMER", dicho "NIP" invariablemente estará compuesto de cuatro signos numéricos. "EL CLIENTE" podrá realizar el cambio de "NIP" en cualquier Cajero Automático. "BANCOMER" sólo asignará y proporcionará el "NIP" para "LA TARJETA" que esté habilitada para dar acceso a los cajeros automáticos y a operaciones electrónicas. "EL CLIENTE", para todos los aspectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de "LA TARJETA", así como la confidencialidad del Número de Identificación Personal (NIP). "LA TARJETA" tendrá la vigencia que en ella se estipule.

"EL CLIENTE" reconoce que quedará bajo su custodia, el control y cuidado de su contraseña, por lo tanto, es de la exclusiva responsabilidad de "EL CLIENTE", cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido que llegara a hacerse de "LA TARJETA" o del "NIP".

"BANCOMER" se reserva el derecho de requerir la devolución de "LA TARJETA" en cualquier momento, o bien retenerla, ya sea directamente o por medio de los cajeros automáticos o establecimientos afiliados.

#### **CONFIDENCIALIDAD**

**DÉCIMA PRIMERA.-** "EL CLIENTE" para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de la "CONTRASEÑA", así como su confidencialidad.

En caso de que "EL CLIENTE" tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su contraseña o de su teléfono celular vinculado al servicio, deberá de notificarlo inmediatamente al área que para tales efectos designe "BANCOMER" para bloquear el acceso con ese dispositivo o contraseña.

#### **DOCUMENTACIÓN DE OPERACIONES**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Las sumas que "EL CLIENTE" y sus autorizados (aplica sólo para niveles de cuenta 2, 3 y 4) ejerzan por medio de "LA(S) TARJETA(S)" con cargo a "LA CUENTA" dentro del territorio de la República Mexicana, serán documentadas invariablemente en moneda nacional. "EL CLIENTE" o su autorizado, por ningún motivo, suscribirá documentos expresados en moneda extranjera cuando documente disposiciones y consumos efectuados dentro del territorio nacional.

#### **OPERACIONES EN EL EXTRANJERO (NO APLICA PARA NIVEL 1)**

**DÉCIMA TERCERA.-** Respecto de las operaciones realizadas en el extranjero mediante el uso de "LA TARJETA", "EL CLIENTE", y en su caso su autorizado, manifiesta su expresa conformidad y convienen con "BANCOMER" lo siguiente:

- a) Que las sumas que "EL CLIENTE" ejerza por medio de "LA TARJETA" con cargo a "LA CUENTA" fuera del territorio nacional se documentarán en la moneda extranjera que corresponda.
- b) Que el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta del dólar, moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América.
- c) Las disposiciones realizadas mediante el uso de "LA TARJETA" se cargarán en moneda nacional a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente en "BANCOMER" al momento de la operación.
- d) Las disposiciones que realice "EL CLIENTE" serán liquidadas en el mismo momento de la disposición, mediante cargos que en forma real y automática haga el propio "BANCOMER" en "LA CUENTA" de "EL CLIENTE"; pudiendo una transacción no ser autorizada por "BANCOMER" por no tener fondos suficientes en "LA CUENTA" de "EL CLIENTE" o porque no corresponda a la firma o "NIP" digitado, no causando comisión alguna por intento de sobregiro.

#### **ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS**

**DÉCIMA CUARTA.-** "EL CLIENTE" documentará las disposiciones que haga, mediante la adquisición de bienes y servicios, suscribiendo recibos de transacciones electrónicas, notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento, que para tal efecto, sean emitidos por los establecimientos, o en su caso, digitando su NIP en las terminales punto de venta de los establecimientos.

#### **RELACIÓN CON ESTABLECIMIENTOS**

**DÉCIMA QUINTA.-** "BANCOMER" es ajeno a las relaciones que surjan entre "EL CLIENTE" y los establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas. Cualquier derecho que, en su caso, llegare a existir en favor de "EL CLIENTE" en cuanto a la cantidad, calidad, precio, especificaciones, garantías, plazos de entrega, etc., deberá hacerse valer directamente en contra de los referidos establecimientos.

#### **DISPOSICIONES DE EFECTIVO EN ESTABLECIMIENTOS**

**DÉCIMA SEXTA.-** Los establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas no podrán hacer entregas de efectivo a "EL CLIENTE", ni aún en el supuesto de ajustes de precios o devolución de las mercancías o servicios, salvo que cuenten con autorización por escrito por parte de "BANCOMER". En tal virtud, el abono que en su caso proceda efectuar a "LA CUENTA", será solicitado por el establecimiento, en la inteligencia de que, en tanto esa solicitud no se haya generado, el cargo realizado a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE" permanecerá en firme.

En aquellos establecimientos afiliados y autorizados por "BANCOMER" para entregar efectivo a "EL CLIENTE", éste último no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por "BANCOMER" al establecimiento.

#### **ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA**

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** En caso de daño, robo o extravío de "LA TARJETA", "EL CLIENTE" deberá adoptar todas las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de "LA(S) TARJETA(S)" que "BANCOMER" le hubiere entregado.

"EL CLIENTE" y sus autorizados en la reposición de "LA(S) TARJETA(S)" dañada(s), robada(s) o extraviada(s) deberá tramitar cualquiera de los siguientes procedimientos, según sea el caso:

- I. En sucursales "BANCOMER" por escrito.
- II. Mediante algún otro canal que habilite "BANCOMER" para tal efecto.
- III. Para el caso de que "EL CLIENTE" hubiera abierto "LA CUENTA" a través de algún corresponsal bancario deberá solicitar su reposición únicamente en el mismo.
- IV. En los casos de robo o extravío de "LAS TARJETAS" o del medio de disposición adherido al teléfono móvil vinculado al servicio BBVA WALLET, "EL CLIENTE" deberá dar aviso de inmediato a "BANCOMER", a través del servicio telefónico "LÍNEA BANCOMER" o medio electrónico pactado, que para tal efecto ha establecido "BANCOMER"; cesa la responsabilidad de "EL CLIENTE" en el momento del reporte de robo o extravío a "BANCOMER", por lo que cualquier cargo realizado con posterioridad al reporte será imputable a "BANCOMER". "BANCOMER" podrá bloquear "LA TARJETA" o la Tarjeta Digital a través del medio electrónico que haya contratado "EL CLIENTE" previamente con "BANCOMER".

Asimismo, en caso de defunción de "EL CLIENTE", cesa la responsabilidad al momento en que tal circunstancia sea notificada por la persona que acredite tener derecho sobre los recursos de la cuenta, y en cuyo caso deberá exhibir la documentación en la que conste la defunción de "EL CLIENTE".

#### **PROPIEDAD DE LAS TARJETAS**

**DÉCIMA OCTAVA.-** El uso de "LA TARJETA" que "BANCOMER" ha entregado a "EL CLIENTE" se rige por lo dispuesto en el presente capítulo. "EL CLIENTE" reconoce y acepta que "LA(S) TARJETA(S)" son propiedad de "BANCOMER" y se obliga a devolverla(s) a simple requerimiento de "BANCOMER".

#### **SERVICIO CONTRATACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**ÚNICA.-** "EL CLIENTE" contrata los medios electrónicos establecidos en este capítulo y podrá expresar o manifestar su consentimiento en la carátula correspondiente, donde se señalarán los medios electrónicos que desea utilizar. Asimismo el cliente podrá utilizar tanto el identificador de usuario como el factor de autenticación de una banca electrónica en otra banca electrónica; siempre que Bancomer lo tenga habilitado. Se entenderá que el cliente consiente utilizar dicho identificador y factor de autenticación de una banca electrónica en otra; siempre que poniendo "BANCOMER" esta opción a su disposición, "EL CLIENTE" haga uso de la misma.

#### **III.1 CAJEROS AUTOMÁTICOS**

##### **OPERACIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**PRIMERA.-** "EL CLIENTE" podrá realizar a través de los cajeros automáticos de "BANCOMER" o de los cajeros que integren el sistema nacional de cajeros compartidos, o bien a través de los cajeros que correspondan a los sistemas mundiales (no aplica para nivel 1) con los que "BANCOMER" tenga convenios para el uso compartido de cajeros automáticos, las siguientes operaciones o servicios, siempre que "BANCOMER" lo tenga habilitado:

1. Disposiciones en efectivo con "LA(S) TARJETA(S)" y retiros con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o con cargo a otras cuentas registradas.
2. Traspasos de fondos entre las cuentas asociadas y de terceros, en adelante se denominarán como "LAS CUENTAS".
3. Pago de créditos otorgados por "BANCOMER" a "EL CLIENTE".
4. Pago de servicios.
5. Impresión últimos movimientos.
6. Consulta de saldos de las cuentas registradas en el servicio.
7. Cambio de Número de Identificación Personal (NIP).
8. Consulta de estado de cuenta de Tarjeta de Crédito y de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" registradas.
9. Solicitud o alta de pago automático de Tarjeta de Crédito.
10. Pago de Tarjeta de Crédito.
11. Pagos por Ventas Genéricas, entendiéndose por éstas la compra de bienes o servicios a terceras personas, cuya prestación es independiente de la actividad bancaria.
12. Contratación con "BANCOMER" de operaciones activas, pasivas, productos o servicios bancarios y de banca electrónica.
13. Autorización a terceros para retiro de efectivo en cajero automático sin presentación de "LA TARJETA", a través del envío de claves al número móvil o celular del tercero proporcionado por "EL CLIENTE" y que éste digite en los sistemas de "BANCOMER" (Dinero Móvil).
14. Compra y/o venta de divisas, lo cual podrá efectuarse con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
15. Recepción de efectivo.
16. Recepción de cheques.
17. Envío de cualquier información que "BANCOMER" le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que "EL CLIENTE" tenga contratados.
18. Cualquier otra operación que "BANCOMER" llegare a autorizar en el futuro, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

"BANCOMER" podrá, en caso de ser aplicable, solicitar a "EL CLIENTE" un "BIOMÉTRICO" para realizar las operaciones referidas en la presente cláusula.

##### **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**SEGUNDA.-** Las operaciones a que se refiere la cláusula anterior quedarán sujetas a lo siguiente:

- a) "BANCOMER" quedará relevado de toda responsabilidad en los siguientes supuestos:
  - i. si el pago o pagos efectuados en cajero automático se realizan en forma extemporánea;
  - ii. en la transacción de operaciones de pagos por Ventas Genéricas, por lo que cualquier derecho o aclaración que en su caso llegare a existir a favor de "EL CLIENTE", deberá hacerse valer directamente en contra de la empresa respecto de la cual "BANCOMER" presta el servicio;
- b) tratándose de retiros de "LAS CUENTAS" o de disposiciones con "LA(S) TARJETA(S)", no será necesario que "EL CLIENTE" suscriba documento alguno y éstas serán totalmente válidas por la sola operación del Cajero Automático mediante el uso de "LA(S) TARJETA(S)", el NIP, y en su caso el "BIOMÉTRICO".
- c) tratándose de consulta de saldos, la información que "BANCOMER" proporciona "EL CLIENTE" corresponderá a la que en ese momento aparezca en sus registros contables.

## MEDIOS DE ACCESO

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" y sus autorizados (no aplica para nivel 1), a efecto de realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera de este subcapítulo, deberá autenticarse directamente en el Cajero Automático, para lo cual ingresarán el identificador de usuario que podrá ser "LA(S) TARJETA(S)" y digitará el Número de Identificación Personal (NIP), compuesto por 4 (CUATRO) dígitos numéricos. "EL CLIENTE", en la primera operación que realice en el Cajero Automático, verificará el buen funcionamiento del "NIP" y "LA(S) TARJETA(S)" y desde ese momento podrá realizar el cambio de Número de Identificación Personal (NIP).

## RESPONSABILIDAD DEL USO DE LOS MEDIOS DE ACCESO

**CUARTA.-** "EL CLIENTE" y sus autorizados (no aplica para nivel 1), para el uso de cajeros automáticos, expresamente reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de "LA(S) TARJETA(S)", así como del (los) Número(s) de Identificación Personal (NIP).

Por lo tanto, es de exclusiva responsabilidad de "EL CLIENTE" cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido que llegara a hacerse en los cajeros automáticos con "LA(S) TARJETA(S)" y con el (los) Número(s) de Identificación Personal (NIP).

"BANCOMER" se reserva el derecho de retener "LA(S) TARJETA(S)" en cualquier momento por medio de los cajeros automáticos.

"LAS PARTES" acuerdan que "BANCOMER" únicamente asumirá los riesgos y costos de las operaciones realizadas a través de los servicios de banca electrónica y créditos contratados, ambos en cajeros automáticos, siempre y cuando "BANCOMER" no haya notificado a "EL CLIENTE" dicha contratación, o en un periodo de veinticuatro horas posteriores a la notificación "EL CLIENTE" manifieste el desconocimiento de la contratación del servicio de banca electrónica o del otorgamiento de crédito, salvo que exista confirmación de la contratación por parte de "EL CLIENTE".

Para el caso de los supuestos anteriores, "BANCOMER" abonará a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", el monto correspondiente a las reclamaciones derivadas por esas operaciones, o bien, tratándose del otorgamiento de créditos, "BANCOMER" retirará los recursos de la cuenta designada en el contrato correspondiente, sin cobro de comisión alguna por tal hecho, a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la presentación de la reclamación.

## OPERACIONES EN EL EXTRANJERO (NO APLICA PARA NIVEL 1)

**QUINTA.-** Respecto de las operaciones realizadas en el extranjero mediante el uso de cajeros automáticos, "EL CLIENTE" y sus autorizados por él para disponer del saldo de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", manifiestan su expresa conformidad y convienen con "BANCOMER" lo siguiente:

- Que las sumas que "EL CLIENTE" y sus autorizados ejerzan por medio de cajeros automáticos con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" fuera del territorio nacional se documentarán en la moneda extranjera que corresponda.
- Que el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta al dólar, moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América.
- Las disposiciones realizadas mediante el uso de cajeros automáticos se cargarán en moneda nacional a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE", calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente en "BANCOMER" al momento de la operación.
- Las disposiciones que realice "EL CLIENTE" y sus autorizados serán liquidadas en el mismo momento de la disposición, mediante cargos que en forma real y automática haga el propio "BANCOMER" en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE"; pudiendo una transacción no ser autorizada por "BANCOMER" por no tener fondos suficientes en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE" o porque no corresponda a la firma o "NIP" digitado, no causando comisión alguna por intento de sobregiro.

## LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera de este capítulo, siempre y cuando el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", no exceda del equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía por cuenta, es decir a 1500 (MIL QUINIENTAS) Unidades de Inversión (UDI) diarias. "EL CLIENTE" podrá instruir por escrito o por medios electrónicos (Bancomer.com) a "BANCOMER" para reducir el importe de efectivo o ampliar el mismo sin exceder el equivalente a 1500 (MIL QUINIENTAS) UDI, que de manera diaria se autoriza retirar en Cajero Automáticos

Sin perjuicio de lo anterior, "BANCOMER" podrá fijar un límite inferior de disposición de efectivo al antes indicado, mismo que se establecerá por día hábil bancario y que se aplicará en el supuesto que "BANCOMER" detecte que algún o algunos de los datos de "EL CLIENTE", no se encuentra actualizado o no ha sido proporcionado y ello pueda afectar la seguridad respecto de las operaciones que realice con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO".

## COMPROBANTE DE LOS CAJEROS

**SÉPTIMA.-** "LAS PARTES" expresamente convienen que el comprobante de cada operación que expida el Cajero Automático con base en las instrucciones e información que "EL CLIENTE" le transmita, tendrá pleno valor y fuerza legal para acreditar tanto la operación realizada como el importe de la misma. Por tal motivo "BANCOMER" efectuará la operación que consigne en sus instrucciones y procederá a abonar exclusivamente la suma que realmente le entregue "EL CLIENTE" a través del cajero.

## III.2 TERMINAL PUNTO DE VENTA

### OPERACIONES EN TERMINAL PUNTO DE VENTA

**PRIMERA.-** "EL CLIENTE" podrá procesar sus tarjetas bancarias de débito a través de las Terminales Punto de Venta de "BANCOMER", en los establecimientos afiliados a otros bancos en que "EL CLIENTE" opere y que pueden ser cualquiera de las siguientes operaciones:

- Disposiciones en efectivo con "LA(S) TARJETA(S)" y retiros con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA" (no aplica para nivel 1).
- Pago de bienes y servicios con "LAS TARJETAS" que estén asociadas a teléfonos móviles que cuenten con un sistema operativo habilitado para tal efecto, así como con el medio de disposición su teléfono celular vinculado al servicio BBVA WALLET, y dichas operaciones serán autorizadas por "EL CLIENTE" con su firma autógrafa o firma electrónica.
- Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

### AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES

**SEGUNDA.-** EL CLIENTE podrá autorizar las operaciones que realice en las Terminales Punto de Venta a través de "LAS TARJETAS" de la siguiente forma:

- Mediante el uso de firma electrónica. Dicha firma electrónica, dependiendo del medio de disposición que "EL CLIENTE" utilice, puede ser:
  - \* Para la Tarjeta Plástica, ingresando su Número de Identificación Personal (NIP).
  - \* Para la Tarjeta Digital, introduciendo en el teléfono celular al cual esté vinculada la misma, el patrón de desbloqueo del propio dispositivo, como lo es la contraseña, factor biométrico (huella dactilar, reconocimiento facial, etc.) o cualquier otro patrón que tenga definido "EL CLIENTE" para desbloquear dicho dispositivo."EL CLIENTE" reconoce que el uso de esta firma electrónica tiene el mismo valor y produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
- Introduciendo en el teléfono celular al cual esté vinculada la misma, el patrón de desbloqueo del propio dispositivo, como lo es la contraseña, factor biométrico (huella dactilar, reconocimiento facial, etc.), o cualquier otro patrón que tenga definido EL CLIENTE para desbloquear dicho dispositivo, o
- Mediante firma autógrafa.

### LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual no exceda los límites máximos determinados para "EL SERVICIO". En caso de que "EL CLIENTE" cuente con los límites antes mencionados y desee modificar el monto de los mismos, deberá solicitarlo a través de los medios que "BANCOMER" tenga habilitados para tal efecto.

Las operaciones monetarias que representen un cargo a "LAS CUENTAS" no deben exceder el saldo disponible, ni los límites determinados por el sistema para este tipo de clientes.

Los límites iniciales y topes, como los límites máximos por perfil y categoría, se señalan en el Anexo General respectivo.

## III.3 LÍNEA BANCOMER, SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR (NO APLICA PARA NIVEL 1)

### III.3.1. SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR SERVICIO TELEFÓNICO

**PRIMERA.-** "EL CLIENTE", a través del servicio telefónico, que en adelante se denominará "LÍNEA BANCOMER", podrá realizar las siguientes operaciones siempre que Bancomer o tenga habilitado:

- Transferencias entre "LA CUENTA DE DEPÓSITO" y las cuentas registradas en el servicio y viceversa, en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular o autorizado por éste.
- Pago de servicios y pago de créditos otorgados por "BANCOMER" a "EL CLIENTE", con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" o a otras cuentas de "EL CLIENTE" que se encuentren registradas asociadas en el servicio.
- Retiro de depósitos a plazo representados o no en títulos de crédito y retiro de otros depósitos que sean a la vista, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a las cuentas registradas en el servicio en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
- Incrementos, decrementos y liquidación de inversiones, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" a otras cuentas de "EL CLIENTE" registradas o asociadas al servicio.

5. Consulta de saldos y de información financiera.
6. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional en el extranjero.
7. Contratación o activación de nuevos productos o servicios con "BANCOMER", ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.
8. Cualquier otra operación que "BANCOMER" llegare a autorizar en el futuro.

#### ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO

**SEGUNDA.-** Para poder acceder a este servicio, "EL CLIENTE" deberá activarlo vía telefónica, proporcionando a "BANCOMER" el número de "LA(S) TARJETA(S)", su Número de Identificación Personal (NIP) y, en su caso, el "BIOMÉTRICO" que requiera "BANCOMER".

Una vez activado, "EL CLIENTE" iniciará sesión en este canal identificándose con la contraseña que "BANCOMER" le designe o en su caso, "EL CLIENTE" defina, en lo sucesivo y para efectos de este apartado "LA CONTRASEÑA", la cual dependerá de la herramienta a través de la cual acceda al servicio.

Asimismo, para llevar a cabo las operaciones a que se refiere la cláusula anterior, "BANCOMER" podrá solicitar a "EL CLIENTE" que comunique "LA CONTRASEÑA" y/o la Clave de Único Uso (OTP) contenida o generada por medios electrónicos que proporcione "BANCOMER" ("LA CLAVE" y/o "BIOMÉTRICO") y/o cualquier información adicional que en su caso "BANCOMER" le requiera. "EL CLIENTE" al solicitar sus operaciones, deberá seguir el procedimiento que el propio sistema le requiera.

En caso de que "EL CLIENTE" acceda a través de una herramienta digital en forma de aplicación móvil y decida autenticarse a través de la misma; "EL CLIENTE" utilizará la misma contraseña de 6 posiciones y/o "BIOMÉTRICO" que ocupa para acceder a su banca móvil y a su pago móvil; asimismo su identificador de usuario consistirá en el número de teléfono que "EL CLIENTE" asoció como suyo ante "BANCOMER".

#### LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera de éste subcapítulo, siempre y cuando el monto acumulado diario de las operaciones monetarias que representen un cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" no exceda del saldo disponible y los límites establecidos de acuerdo al nivel de la cuenta.

#### HORARIO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

**CUARTA.-** "BANCOMER" prestará los servicios antes mencionados en los días y dentro de los horarios que se darán a conocer a "EL CLIENTE" a través de "LÍNEA BANCOMER".

Las operaciones que "EL CLIENTE" ordene en los días y dentro del horario establecido para la prestación del servicio se efectuarán y afectarán las cuentas el mismo día; las operaciones realizadas después de ese horario o las ordenadas en un día que sea sábado o domingo en día inhábil, se considerarán efectuadas y afectarán "LAS CUENTAS" hasta el día hábil bancario posterior.

Las operaciones de retiro de depósitos a plazo, para traspaso a otra cuenta, sólo podrán realizarse al vencimiento del plazo que corresponda, cuando hubieren sido ordenadas antes del horario establecido y obre en poder de "BANCOMER" la constancia o el título que ampare el depósito.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos de "LAS CUENTAS", la información que "BANCOMER" proporcione a "EL CLIENTE" corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha y en ese momento.

"EL CLIENTE" podrá obtener otra información de interés general o de asesoría en inversiones, no relacionada con las cuentas. "BANCOMER", a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información y asesoría, la cual no implicará responsabilidad alguna para "BANCOMER".

#### COMPROBANTE DE OPERACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

**QUINTA.-** Las operaciones hechas a través de este servicio se comprobarán con el número de folio comunicado, con los asientos contables, estados de cuenta y con las fichas y documentos que "BANCOMER" produzca con motivo de las operaciones efectuadas.

"BANCOMER" podrá fijar libremente y en cualquier tiempo las bases, requisitos, términos y condiciones de operación y de prestación del servicio, lo que se hará del conocimiento de "EL CLIENTE".

#### III.3.2. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ASESOR/ FUNCIONARIO TELEFÓNICO) DEL SERVICIO

**PRIMERA.-** "EL CLIENTE", a través del centro de atención telefónica, puede instruir a través de un representante de "BANCOMER" debidamente autorizado por éste con funciones específicas, el cual podrá realizar operaciones a nombre de "EL CLIENTE", las cuales podrán ser las siguientes:

1. Transferencias entre "LA CUENTA DE DEPÓSITO" y las cuentas registradas en el servicio y viceversa, en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular o autorizado por éste.
2. Pago de servicios y pago de créditos otorgados por "BANCOMER" a "EL CLIENTE", con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a otras cuentas de "EL CLIENTE" que se encuentren registradas o asociadas en el servicio.
3. Retiro de depósitos a plazo representados o no en títulos de crédito y retiro de otros depósitos que sean a la vista, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a las cuentas registradas en el servicio en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
4. Incrementos, decrementos y liquidación de inversiones, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" o a otras cuentas de "EL CLIENTE" registradas o asociadas al servicio.
5. Consulta de saldos y de información financiera.
6. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.
7. Activación o contratación de nuevos productos o servicios con "BANCOMER", ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.
8. Cualquier otra operación que "BANCOMER" llegara a autorizar.

#### ACCESO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

**SEGUNDA.-** Una vez activado, "EL CLIENTE" iniciará sesión en este canal identificándose ante "BANCOMER" con su identificador de usuario, "BIOMÉTRICO" o contraseña, los cuales dependerán del medio que "EL CLIENTE" utilice para acceder al servicio.

Si el cliente accede a través del número telefónico de "BANCOMER", éste deberá aplicar un cuestionario a "EL CLIENTE", por parte del personal o funcionarios o ejecutivos que el mismo "BANCOMER" designe, en cuyos cuestionarios se requerirán datos que "EL CLIENTE" conozca. Posteriormente "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "BANCOMER" el número de "LA(S) TARJETA(S)", su Número de Identificación Personal (NIP) de manera parcial, nunca completo y cualquier información adicional que en su caso "BANCOMER" le requiera, a efecto de realizar operaciones.

Si el cliente accede a este servicio a través de una oferta que le realice "BANCOMER" podrá utilizar el canal de IVR con sus debidas claves, contraseñas y/o "BIOMÉTRICO" para autenticarse, no obstante, posterior a la autenticación mantenga comunicación con el asesor, o en su caso, podrá autenticarse a través de un cuestionario, según "BANCOMER" lo determine.

En caso de que "EL CLIENTE" acceda a través de una herramienta digital en forma de aplicación móvil y decida autenticarse a través de la misma; "EL CLIENTE" utilizará la misma contraseña de 6 posiciones y/o "BIOMÉTRICO" que ocupa para acceder a su banca móvil y a su pago móvil; asimismo su identificador de usuario consistirá en el número de teléfono que "EL CLIENTE" asoció como suyo ante "BANCOMER".

#### LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera, siempre y cuando el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a "LA CUENTA DE DEPOSITO", no exceda del saldo disponible, pudiendo disminuir los montos transaccionales en el mismo servicio.

#### HORARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

**CUARTA.-** "BANCOMER" prestará los servicios antes mencionados en los días y dentro de los horarios que se darán a conocer a "EL CLIENTE" través de "LÍNEA BANCOMER".

Las operaciones que "EL CLIENTE" ordene en los días y dentro del horario establecido para la prestación del servicio se efectuarán y afectarán las cuentas el mismo día; las operaciones realizadas después de ese horario o las ordenadas en un día que sea sábado o domingo o en día inhábil, se considerarán efectuadas y afectarán "LAS CUENTAS" hasta el día hábil bancario posterior.

Las operaciones de retiro de depósitos a plazo, para traspaso a otra cuenta, sólo podrán realizarse al vencimiento del plazo que corresponda, cuando hubieren sido ordenadas antes del horario establecido y obre en poder de "BANCOMER" la constancia o el título que ampare el depósito.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos de "LAS CUENTAS", la información que "BANCOMER" proporcione a "EL CLIENTE" corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha y en ese momento. "EL CLIENTE" podrá obtener otra información de interés general o de asesoría en inversiones, no relacionada con "LAS CUENTAS". "BANCOMER", a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información y asesoría, la cual no implicará responsabilidad alguna para "BANCOMER".

"EL CLIENTE" sólo podrá hacer cargos a cuentas de terceros cuando éstos previamente y por escrito hubieren autorizado a "EL CLIENTE" para tales efectos y dicha autorización

fuere notificada fehacientemente y por escrito a "BANCOMER" en los formularios que éste les proporcione.

#### **COMPROBANTE DE OPERACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

**QUINTA.-** Las operaciones hechas a través de este servicio se comprobarán con el número de folio comunicado, con los asientos contables, estados de cuenta y con las fichas y documentos que "BANCOMER" produzca con motivo de las operaciones efectuadas.

"BANCOMER" podrá fijar libremente y en cualquier tiempo las bases, requisitos, términos y condiciones de operación y de prestación del servicio, lo que se hará del conocimiento de "EL CLIENTE".

#### **III.4 CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ESTE CAPÍTULO TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**PRIMERA.-** Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de este capítulo del Contrato (en todo lo que no se oponga a dichos capítulos) se regirán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los apartados y subcapítulos respectivos de cada operación siendo aplicables las estipulaciones de este apartado únicamente a la relación entre "EL CLIENTE" Y "BANCOMER" derivada de los servicios de Cajeros Automáticos, Terminal Punto de Venta, Línea Bancomer (Sistema Automático de respuesta IVR y Centro de Atención Telefónica -Asesor Telefónico-) Alertas y otros mencionados en este capítulo, en adelante, "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", conforme a lo siguiente:

- a) Las operaciones de retiro que "EL CLIENTE" realice de "LAS CUENTAS" con la finalidad de hacer traspasos entre éstas, serán plenamente válidas sin que sea necesaria la suscripción de cheques. En los retiros de inversiones tampoco se requerirá requisitoria de retiro. La validación de las operaciones será llevada a cabo por "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", la que generará un número de folio en la realización de cada operación.
- b) Los depósitos a "LAS CUENTAS" y las aportaciones a "LAS CUENTAS" de inversión" se efectuarán y comprobarán sin documentar dichos movimientos, siendo validadas únicamente por medio del número de folio correspondiente.
- c) Las operaciones de retiro sólo podrán realizarse si "EL CLIENTE" tiene saldo suficiente en "LAS CUENTAS" en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- d) Tratándose de consulta de saldos, la información que "BANCOMER" proporcione a "EL CLIENTE" corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- e) La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique a "BANCOMER" al efectuar sus operaciones así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el "COMPUTADOR CENTRAL" de "BANCOMER" tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- f) "BANCOMER" podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", los días y el horario de operación así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.

En los estados de cuenta que se pongan a disposición de "EL CLIENTE", por cada una de "LAS CUENTAS" incorporadas al sistema, se harán constar e identificarán las operaciones realizadas.

Las observaciones a esos estados de cuenta las deberá formular "EL CLIENTE" en la forma y términos que se señalan en los propios contratos.

#### **NOTIFICACIÓN**

**SEGUNDA.-** Las operaciones que impliquen las transferencias de recursos de dinero a cuentas de terceros, como pueden ser las transferencias o pago de bienes o servicios, así como el pago de impuestos, modificación de límites de monto de las operaciones, registro de cuentas de terceros u otras instituciones, alta y modificación del medio de notificación, activación o contratación de productos y servicios, desbloqueo o modificación de contraseñas, "NIP" o retiro de efectivo y que se realicen a través de "LOS SERVICIOS ELECTRONICOS", serán notificadas por "BANCOMER" a "EL CLIENTE" en la cuenta de correo electrónico o vía mensaje de texto corto dirigido al número telefónico que ha señalado en el Anexo General del presente contrato para tal efecto.

"EL CLIENTE" reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos a través del envío. Con el objeto de proteger la confidencialidad de la información, "BANCOMER" recomienda a "EL CLIENTE" la adopción de medidas de elemental prudencia para prevenir que la información pueda ser conocida por personas no autorizadas distintas a su destinatario, como pudiera ser, entre otras, la custodia del medio electrónico.

"BANCOMER" no será responsable, en ningún caso, de afectación alguna, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con "EL SERVICIO" o su uso o imposibilidad de uso por alguna de "LAS PARTES",

o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla del sistema o línea.

"BANCOMER" no estará obligado a realizar la notificación a que se refiere la presente cláusula por causa de caso fortuito o fuerza mayor, en caso de que el cliente no proporcione algún medio de contacto o por cualquier causa ajena al control de "BANCOMER". En caso de que "EL CLIENTE" no desee proporcionar un medio de notificación, absuelve de cualquier responsabilidad a "BANCOMER" por la falta de notificación respectiva.

"EL CLIENTE" podrá dar de alta o modificar el medio de notificación en sucursal "BANCOMER", a través del centro de atención telefónica o por cualquier otro canal electrónico que "BANCOMER" autorice para tal efecto. En ningún caso, "BANCOMER" permitirá la modificación del medio de notificación a través del Cajero Automático o terminal punto de venta.

Adicionalmente, "BANCOMER" podrá enviar dichas notificaciones al número celular que "EL CLIENTE" le haya proporcionado por cualquier medio, ya sea por medio de mensajes de texto o como avisos en los mismos servicios.

#### **RESPONSABILIDAD**

**TERCERA.-** La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique a "BANCOMER" mediante "LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS" tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza así como las características y el alcance de sus instrucciones. En los términos de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través de este sistema telefónico celular, sustituirá la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Asimismo, "EL CLIENTE" en este acto manifiesta su conformidad, obligándose, en lo sucesivo, a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa los medios de identificación a que se refiere la cláusula Segunda, o en su caso, los que los sustituyan.

En ningún caso "BANCOMER" será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" o con la imposibilidad de su uso por alguna de "LAS PARTES", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión o falla de sistema o línea.

#### **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE EL USO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**CUARTA.-** "BANCOMER" prestará los servicios, materia de este contrato, siempre que le sean solicitados por el medio previsto, en los días y horas que el propio "BANCOMER" establezca al efecto. "BANCOMER" no estará obligado a prestar "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b) Cuando "LAS CUENTAS" no se encuentren dadas de alta, asociadas o registradas en "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS".
- c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en "LAS CUENTAS" no se mantengan fondos disponibles suficientes, o bien cuando "LAS CUENTAS" no tengan saldo a su favor.
- d) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de "BANCOMER".

#### **CONFIDENCIALIDAD**

**QUINTA.-** "EL CLIENTE", para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de "LA CONTRASEÑA", así como su confidencialidad.

En caso de que "EL CLIENTE" tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su "CONTRASEÑA" o de su teléfono celular vinculado al servicio, deberá de notificarlo inmediatamente al área que para tales efectos designe "BANCOMER", para bloquear el acceso con ese dispositivo o contraseña.

#### **CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" podrá cancelar los servicios de banca electrónica a que se refiere el presente capítulo bajo los procedimientos siguientes, siempre que "BANCOMER" lo tenga habilitado:

- a) Cajero automático. Se dará por cancelado dicho servicio, en el momento que "EL CLIENTE" dé por cancelada "LA CUENTA DE DEPÓSITO", de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

- b) Terminal Punto de Venta. Se dará por cancelado dicho servicio en el momento que "EL CLIENTE" dé por cancelada "LA CUENTA DE DEPÓSITO", de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- c) SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR. Este servicio se dará por cancelado sin necesidad de procedimiento alguno, cuando "EL CLIENTE" deje de utilizarlo en un periodo de 6 (SEIS) meses consecutivos, sin responsabilidad para "BANCOMER", o cuando se dé por cancelada "LA CUENTA DE DEPÓSITO" (sólo aplica para "CUENTAS NIVEL 2, 3 y 4").
- d) Centro de Atención Telefónico. Este servicio se dará por cancelado sin necesidad de procedimiento alguno, cuando "EL CLIENTE" dé por cancelada "LA CUENTA DE DEPÓSITO", sin responsabilidad para "BANCOMER".
- e) Otros Servicios de banca electrónica: A través de los medios que Bancomer tenga habilitados para tal efecto.

#### SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA

**SÉPTIMA.-** Ambas "PARTES" convienen en que las contraseñas de acceso o los "BIOMÉTRICOS" son las llaves para ingresar a los servicios y sirven de identificación en el sistema. Estos serán utilizados en este servicio por "BANCOMER" de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de "EL CLIENTE". Por lo que "LAS PARTES" convienen en que el uso de las claves, contraseñas o "BIOMÉTRICOS" sustituirá la firma autógrafa de "EL CLIENTE" y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente por "EL CLIENTE" y en consecuencia tendrá el mismo valor probatorio.

#### DATOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

**OCTAVA.-** "EL CLIENTE" podrá proporcionar a "BANCOMER" los datos o información necesaria para la integración de su expediente de identificación a través de los medios electrónicos pactados entre "LAS PARTES", siempre que "BANCOMER" tenga habilitado en dichos medios esa funcionalidad.

### CAPÍTULO IV

#### CLÁUSULAS COMUNES A TODOS LOS CAPÍTULOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO

#### SECRETO BANCARIO

**PRIMERA.-** "BANCOMER" no podrá dar noticias sobre las operaciones y el estado y movimiento de "LA CUENTA" sino a "EL CLIENTE", a sus representantes legales o a las personas que tengan poder para disponer en la misma, salvo en los casos previstos en la Ley de Instituciones de Crédito.

#### REPORTE DE LAS CUENTAS (APLICA SÓLO NIVEL 4)

**SEGUNDA.-** "EL CLIENTE" autoriza expresamente a "BANCOMER" para que la información relativa a las operaciones y servicios de "LAS CUENTAS" pueda ser proporcionada a las autoridades financieras o hacendarias mexicanas competentes para fines fiscales, cuando así lo soliciten o de acuerdo a la legislación mexicana vigente.

En virtud de lo anterior, "EL CLIENTE" se obliga a proporcionar los datos y documentos necesarios que "BANCOMER" le requiera para su correcta identificación, reconociendo que es su responsabilidad notificar a "BANCOMER" cualquier modificación en los datos y documentos proporcionados.

"BANCOMER" podrá rescindir el presente contrato en caso de que "EL CLIENTE" proporcione datos y/o documentos falsos, incompletos o erróneos.

El tratamiento de la información de "LAS CUENTAS" en los términos de la presente cláusula no implica transgresión a las obligaciones de reserva, confidencialidad o secreto bancario a los que está sujeto "BANCOMER", por lo cual "EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "BANCOMER" en caso de compartir la información de "LAS CUENTAS" de acuerdo con lo anteriormente establecido.

#### MODIFICACIONES

**TERCERA.-** "BANCOMER" se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este contrato, mediante aviso dado con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación en el portal financiero [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com); adicionalmente, podrá realizar la notificación por cualquiera de los siguientes medios: i) escrito, ii) medios electrónicos, como correo electrónico, iii) a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, iv) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de "BANCOMER" o bien, en los estados de cuenta que "BANCOMER" remita a "EL CLIENTE".

Se entenderá que "EL CLIENTE" otorga su consentimiento a las modificaciones del contrato o a las comisiones si no da aviso de terminación del presente contrato antes de que venza el plazo de 30 (TREINTA) días naturales o bien, si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones. En el caso de que "EL CLIENTE" adeude alguna cantidad por concepto de comisiones a "BANCOMER" y tome la decisión de dar por terminado el presente contrato,

"BANCOMER" procederá a realizar el cobro de aquellas cantidades adeudas que se hayan generado a la fecha en que "EL CLIENTE" solicite darlo por terminado.

#### VIGENCIA

**CUARTA.-** El presente contrato tendrá una duración indefinida, sin embargo, podrá darse por terminado por "BANCOMER" previo aviso dado por escrito a "EL CLIENTE" con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación, mismo aviso que podrá incluirse en el estado de cuenta respectivo.

"EL CLIENTE" podrá solicitar la terminación del presente contrato en cualquier momento, manifestando su voluntad en una sucursal "BANCOMER" o a través de cualquier medio electrónico habilitado para ello, debiendo "BANCOMER" para la cancelación de "LA CUENTA" efectuar lo siguiente:

\* Se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad de "EL CLIENTE" que solicita la terminación, confirmando los datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otra tecnología o medio habilitado por "BANCOMER" para ello.

\* Cancelará los Medios de Disposición vinculado a "LA CUENTA" que le fueron proporcionados, para ello "EL CLIENTE" deberá hacer entrega de éstos o manifestar bajo protesta de decir verdad que no cuenta con ellos o que fueron destruidos, por lo que no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha.

\* Dará por terminado el contrato en la fecha en que "EL CLIENTE" lo está solicitando, siempre y cuando se cubran los adeudos y comisiones devengados a esa fecha de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento y se retire el saldo existente en la cuenta.

\* Proporcionará a "EL CLIENTE" un documento con el cual se acusará de recibida la solicitud de cancelación y en el mismo se informará la clave de confirmación o folio de cancelación que estará conformada por el número de la cuenta de "EL CLIENTE", renunciando tanto "BANCOMER" como "EL CLIENTE" a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

En caso de la terminación del presente contrato y hasta en tanto transcurra el plazo previsto en el primer párrafo de la presente cláusula, "EL CLIENTE" podrá retirar sus recursos en la forma prevista en el presente contrato; una vez transcurrido el plazo aludido y en caso de que existan recursos depositados en "LA CUENTA", "BANCOMER" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal donde se abrió "LA CUENTA", el saldo respectivo en un cheque a su favor.

En el caso de que "EL CLIENTE" solicite por escrito la terminación del presente contrato a través de otra Institución de Crédito y siempre y cuando haya aperturado una cuenta en dicha Institución de Crédito, "BANCOMER" procederá a cancelar la cuenta siempre que la misma institución haga la solicitud respectiva a "BANCOMER", en la que manifieste su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia que le hizo "EL CLIENTE", debiendo "BANCOMER" transferir los recursos a la cuenta (CLABE) que señale la Institución de Crédito receptora, previa confirmación que "BANCOMER" recabe de "EL CLIENTE" respecto de su solicitud, empleando, para ello, los medios de localización que haya aportado "EL CLIENTE" y que consten en el Anexo General del presente contrato, o por cualquier otro medio que haya aportado "EL CLIENTE" a "BANCOMER".

Tratándose de operaciones a plazo, la cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

"BANCOMER" adoptará medidas de seguridad necesarias en sus sistemas una vez que se dé por terminado el presente contrato o cancele "LA CUENTA", con el objeto de evitar movimientos en la cuenta y rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de la cuenta y de los medios de disposición, por lo que cualquier cargo que se registre a partir del momento de la citada cancelación, no será imputable a "EL CLIENTE". Asimismo, "BANCOMER" se abstendrá de cobrar a "EL CLIENTE" comisión o penalización por la terminación del presente contrato.

Además, en caso de darse por terminado el presente contrato de conformidad con lo anterior, cuando existan productos o servicios asociados o vinculados a "LA CUENTA" que se regula en el mismo, éstos se darán por cancelados sin responsabilidad alguna para "BANCOMER", incluyendo el servicio de domiciliación, quedando obligado "BANCOMER" a cancelar el cobro de dichos productos o servicios asociados a la fecha de solicitud de la terminación.

Una vez realizada la terminación del presente contrato o cancelación de "LA CUENTA" por "EL CLIENTE", "BANCOMER" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" un reporte de movimientos, el cual expresará el monto de los recursos objeto del depósito, cuya cancelación se solicitó, los accesorios financieros causados, en su caso, y las comisiones cobradas; dicho reporte de movimientos hará las veces de finiquito de la relación contractual.

Cuando "BANCOMER" tenga habilitado en sus sistemas la funcionalidad de dar por terminado el presente contrato o dar por cancelada la cuenta por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, sistemas de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, "EL CLIENTE" podrá manifestar su voluntad por alguno de estos medios, con los requisitos que "BANCOMER" establezca al efecto.

En fecha en la que "EL CLIENTE" presente su solicitud de terminación de "LA CUENTA", "BANCOMER" procederá sin su responsabilidad a cancelar los servicios de domiciliación que se encuentren asociados a "LA CUENTA", con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

En caso de que "EL CLIENTE", en un periodo de 10 (DIEZ) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato, decida cancelarlo y haya efectuado pago de comisión por algún concepto a "BANCOMER", "BANCOMER" reembolsará la cantidad cobrada a "EL CLIENTE".

En el caso de que la cuenta de "EL CLIENTE" no mantenga saldo positivo ni movimiento durante 3 (TRES) meses seguidos, "BANCOMER" cancelará la cuenta, dando por terminada la relación contractual con "EL CLIENTE", circunstancia que le será notificada previamente por escrito a "EL CLIENTE" en el portal de Internet de "BANCOMER".

## IMPUESTOS

**QUINTA.-** En términos de las disposiciones legales aplicables, "BANCOMER" deducirá, retendrá y enterará el impuesto que corresponda.

## AUTORIZACIÓN CARGO A CUENTA

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" autoriza expresamente a "BANCOMER" para cargar a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" las cantidades que por cualquier concepto adeude a "BANCOMER", las que de manera enunciativa, mas no limitativa, podrán ser: las derivadas por cualquier operación activa, las que hayan sido abonadas incorrectamente a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", las que se adeuden con motivo de comisiones o cualquier otro servicio otorgado por "BANCOMER". "LAS PARTES" acuerdan que la autorización tendrá como única condición que el cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" se hará efectivo respecto de los montos y con relación a las fechas de pago que "BANCOMER" tenga previamente pactados con "EL CLIENTE", y que serán informados indistintamente a este último a través de: (i) estado de cuenta respectivo, (ii) en la tabla de amortización, (iii) en el propio contrato que tengan celebrado para tal efecto o (iv) en cualquier otro documento que "BANCOMER" ponga a disposición de "EL CLIENTE" para informar los plazos y saldos previamente pactados.

## ESTADO DE CUENTA

**SÉPTIMA.-** Las partes convienen que "BANCOMER" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" su estado de cuenta de manera mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, a través de alguno de los medios electrónicos automatizados o no, ópticos o de cualquier otra tecnología presente o futura con la que dispone o disponga "BANCOMER", tales como correo electrónico, internet, Servicio de Banca Electrónica Bancomer.com, o a través del medio electrónico previamente pactado, el cual se señala en la carátula que forma parte integrante del presente contrato.

Así mismo, BANCOMER pondrá a disposición y entregará a "EL CLIENTE" cuando si lo requiera su estado de cuenta en el domicilio de la sucursal donde abrió este contrato en el entendido que el primero será sin costo y por los posteriores "EL CLIENTE" pagará a "BANCOMER" la comisión que se señala en el apartado de Comisiones del Anexo General del presente Contrato.

En cualquier momento "EL CLIENTE" podrá solicitar el cambio de la modalidad de envío convenida a través de cualquier medio que "BANCOMER" haya habilitado para tal efecto.

En el estado de cuenta se especificarán las cantidades abonadas o cargadas, el saldo al corte y el importe, en su caso, de las comisiones a cargo de "EL CLIENTE", durante el periodo comprendido del último corte a la fecha inclusive. Asimismo, en dicho estado de cuenta se harán constar e identificarán las operaciones realizadas al amparo de los servicios convenidos, materia de este contrato.

"BANCOMER" prevendrá por escrito a "EL CLIENTE" de la fecha del corte, la que no podrá variar sin previo aviso por escrito, comunicado por lo menos con un mes de anticipación.

Dichos estados serán proporcionados a "EL CLIENTE" dentro de los 5 (CINCO) días hábiles siguientes al corte de "LA CUENTA".

En su caso, "EL CLIENTE" podrá objetar por escrito su estado de cuenta con las observaciones que considere procedentes, dentro de los 90 (NOVENTA) días naturales siguientes al corte de "LA CUENTA", debiendo, "EL CLIENTE", en caso de falla de los medios electrónicos y que por dicho motivo no le sea posible la consulta de su estado de cuenta por dicha vía

durante un plazo ininterrumpido de 10 (DIEZ) días naturales que sigan al corte, solicitar a "BANCOMER" su estado de cuenta mensual en el domicilio de la sucursal de apertura de este contrato, presumiéndose que tuvo acceso por medios electrónicos a su estado de cuenta si no lo reclamare y objeta por escrito antes de los 90 (NOVENTA) días naturales siguientes al corte de "LA CUENTA".

Transcurrido este plazo sin haberse hecho reparo a "LA CUENTA", los asientos y conceptos que figuran en la contabilidad de "BANCOMER" harán fe en contra de "EL CLIENTE", salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo con base en lo que establece la Ley de Instituciones de Crédito.

## PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES

**OCTAVA.-** En caso de que "EL CLIENTE" tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá presentar su aclaración o queja por escrito a través de la sucursal que le abrió "LA CUENTA" o a través de la unidad especializada de la Institución.

- a) Cuando "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (NOVENTA) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.
- b) La solicitud respectiva podrá presentarse en la unidad especializada de la institución, mediante escrito o correo electrónico, para lo cual "BANCOMER" acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente.
- c) Una vez recibida la solicitud de aclaración, "BANCOMER" tendrá un plazo máximo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días para entregar a "EL CLIENTE" el dictamen correspondiente, salvo cuando la reclamación sea de operaciones realizadas en el extranjero; en este caso, el plazo será hasta de 180 (CIENTO OCHENTA) días naturales. El dictamen correspondiente podrá ser enviado al correo electrónico proporcionado por "EL CLIENTE".
- d) Dentro del plazo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el inciso anterior, "BANCOMER" estará obligado a poner a disposición de "EL CLIENTE" a través de "LÍNEA BANCOMER", o bien, en la unidad especializada de "BANCOMER", el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda.

El procedimiento antes descrito es sin perjuicio del derecho de "EL CLIENTE" de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financiero o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente; sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que "EL CLIENTE" presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

"EL CLIENTE" está de acuerdo en reconocer como suyo cualquier documento que forme parte del presente contrato o de los requisitos de contratación del mismo y que sean digitalizados por "BANCOMER" para su conservación.

## SERVICIO DE DOMICILIACIÓN CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN (NO APLICA PARA NIVEL 1)

**NOVENA.-** "EL CLIENTE" autorizará a "BANCOMER", en documento por separado, para que realice, por su cuenta, los pagos de los bienes o servicios, bajo el servicio de domiciliación que en su oportunidad le especifique con cargo a "LA CUENTA".

En caso de que "EL CLIENTE" haya contratado el servicio denominado domiciliación, "EL CLIENTE" podrá dar por cancelado dicho servicio en cualquier momento, por escrito en el lugar donde abrió "LA CUENTA" o en cualquier sucursal o mediante el servicio de Banca Electrónica, en el horario de atención al público, utilizando el formato que establece las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido Banco de México; dicho servicio se cancelará, a más tardar, el 3.º (TERCER) día hábil siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de la solicitud, por lo que "BANCOMER" no podrá procesar más solicitudes de pago de bienes servicios que le sean solicitados con posterioridad a la cancelación efectiva del servicio.

Para el servicio mencionado, "BANCOMER" pondrá a disposición de "EL CLIENTE", tanto en su red de sucursales como en medios electrónicos, los formatos para las solicitudes de contratación del servicio, de su cancelación o para realizar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio, de acuerdo a lo que establecen las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido Banco de México.

## RETENCIÓN DE RECURSOS

**DÉCIMA.-** "BANCOMER" acuerda con "EL CLIENTE" que el primero podrá suspender

o cancelar el trámite de operaciones que "EL CLIENTE" pretenda realizar mediante el uso de equipos; medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología; sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, siempre que cuente con elementos suficientes para presumir que los mencionados medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida o cuando la institución detecte algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, "BANCOMER" y "EL CLIENTE" acuerdan que, en caso de que "BANCOMER" haya recibido recursos para abono a la cuenta de "EL CLIENTE" mediante alguno de los medios mencionados en esta cláusula y "BANCOMER" cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir, hasta por 15 (QUINCE) días hábiles, la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y consultas necesarias. El plazo establecido en este párrafo podrá prorrogarse hasta por 10 (DIEZ) días hábiles más, siempre y cuando "BANCOMER" dé vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

"LAS PARTES" convienen que cuando "BANCOMER" tenga evidencia de que se haya contratado "LA CUENTA" de donde provienen los recursos con documentación o información falsa o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

"LAS PARTES" acuerdan que "BANCOMER" podrá cargar a la cuenta de "EL CLIENTE" cuando por error "BANCOMER" haya realizado depósitos o abonos a la cuenta de "EL CLIENTE", con el objeto de corregir el error.

Cualquiera de las acciones señaladas en esta cláusula que realice "BANCOMER" deberá notificar a "EL CLIENTE" de conformidad con el presente contrato.

Por cualquiera de las acciones anteriores que tome "BANCOMER" no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a "EL CLIENTE" o terceros, por lo que "EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "BANCOMER".

#### INCUMPLIMIENTO

**DÉCIMA PRIMERA.-** El incumplimiento de "EL CLIENTE" a cualquiera de las cláusulas de este capítulo dará derecho a "BANCOMER" para proceder a su inmediata terminación, independientemente de que pueda exigirle el pago de daños y perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

#### CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

**DÉCIMA SEGUNDA.-** "BANCOMER" no será en ningún caso responsable por el incumplimiento de las instrucciones dadas por "EL CLIENTE", cuando dicho incumplimiento se deba a la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, por fallas en el funcionamiento del sistema de cómputo, interrupciones en los sistemas de comunicación o en el suministro de energía eléctrica o por desperfectos ocasionales en los cajeros automáticos u otros equipos y sistemas automatizados fuera del control de "BANCOMER".

#### DOMICILIOS

**DÉCIMA TERCERA.-** Para efectos de este Contrato, "LAS PARTES" señalan como sus domicilios los siguientes:

- "EL CLIENTE", el asentado en el apartado de Información/Datos del Cliente del Anexo General.
- "BANCOMER", el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma 510, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México.

"EL CLIENTE" se obliga a notificar por escrito a "BANCOMER" cualquier cambio de su domicilio; asimismo, libera a "BANCOMER" de toda responsabilidad, si la correspondencia o notificaciones que se le envíen al domicilio registrado no es recibida por él, conviniéndose que lo que se comunique en ellas surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío, y producirá plenas consecuencias legales.

"BANCOMER" cuenta con una unidad especializada, y "EL CLIENTE" puede acudir a este Centro de Atención a presentar sus reclamaciones o bien, podrá hacerlo directamente en la sucursal ORIGEN DE LOS RECURSOS en la que abrió "LA CUENTA", a través de cualquier ejecutivo o director de la oficina.

Los datos de localización de la unidad especializada de la institución son:

- Correo electrónico: [une@bbva.bancomer.com](mailto:une@bbva.bancomer.com)
- Domicilio: Lago Alberto número 320 (entrada por Calzada Mariano Escobedo 303),

Colonia Anáhuac, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11320, Ciudad de México.

- Teléfonos: 1998 8039

#### PRESCRIPCIÓN

**DÉCIMA CUARTA.-** "BANCOMER" hace del conocimiento a "EL CLIENTE" que los recursos de "LA CUENTA" pueden prescribir a favor de la Beneficencia Pública, de darse los supuestos que más adelante se señalan:

- a) Los recursos depositados en una cuenta y que en el transcurso de 3 (TRES) años, "EL CLIENTE" no ha efectuado movimientos (depósito o retiro) en "LA CUENTA" serán depositados a una cuenta global, previo aviso que "BANCOMER" envíe a "EL CLIENTE" a su domicilio con 90 (NOVENTA) días de anticipación a la fecha en que vayan a ser transferidos dichos recursos a la cuenta global.
- b) Los recursos depositados en la cuenta global permanecerán 3 (TRES) años, contados a partir de que sean depositados en dicha cuenta.
- c) Una vez transcurrido el periodo de 3 (TRES) años en la cuenta global sin que registre movimientos (depósito o retiros) y cuyo importe no exceda en "LA CUENTA" el equivalente a 300 (TRESCIENTOS) días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, prescribirán a favor del patrimonio de la Beneficencia Pública.

"EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "BANCOMER" si una vez transcurrido el plazo antes señalado, "BANCOMER" hace entrega de los recursos a la Beneficencia Pública.

Si "EL CLIENTE" realiza un movimiento (depósito o retiro) de los recursos de "LA CUENTA", antes de que transcurran los plazos antes señalados, "BANCOMER" retirará el importe de la cuenta global a efecto de abonarlo a "LA CUENTA" o entregárselo a "EL CLIENTE".

En caso de que los recursos de "LA CUENTA" de "EL CLIENTE" sean entregados a la Beneficencia Pública, "BANCOMER" procederá a cancelar de forma automática "LA CUENTA" de "EL CLIENTE".

#### CONDUSEF

**DÉCIMA QUINTA.-** En caso de dudas, quejas o reclamaciones, "EL CLIENTE" podrá acudir a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, D.F., teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999, correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o consultar la página electrónica de internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

"EL CLIENTE" tendrá en todo momento el derecho de inscribir, ante el Registro Público de Usuarios (REUS) de CONDUSEF, su negativa a recibir información publicitaria de productos y servicios financieros vía internet, telefónica y/o de forma personal.

Sin perjuicio de lo anterior, "EL CLIENTE" tendrá el derecho de notificar su negativa a recibir información publicitaria, directamente ante "BANCOMER" en cualquier sucursal o a través de Línea Bancomer.

#### ORIGEN DE LOS RECURSOS

**DÉCIMA SEXTA.-** "EL CLIENTE" se obliga frente a "BANCOMER" a que el origen y la procedencia de los recursos que este último recibe o recibirá al amparo del presente instrumento procedan siempre y en todo momento de fuentes lícitas de su propiedad.

Asimismo, en caso de pertenecer a un tercero, se obliga a proporcionar por escrito a "BANCOMER", en los formatos que éste tenga establecidos para tal efecto, el mismo día en que se efectúe el depósito o la transferencia de recursos, el nombre del tercero y demás información y/o documentación que "BANCOMER" le requiera, lo anterior sin perjuicio de que en cualquier momento "BANCOMER" podrá requerirle la información y/o documentación que él mismo considere necesaria cuando, a su juicio, "EL CLIENTE" pudiere haber entregado recursos pertenecientes a un tercero y no lo hubiere hecho del conocimiento de "BANCOMER".

#### TRANSFERENCIAS

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** "EL CLIENTE" asume toda responsabilidad derivada de cualquier transferencia de dinero que solicite dentro del territorio nacional o al extranjero, obligándose a honrar la operación y a conocer al destinatario de los fondos.

Asimismo, "EL CLIENTE" no responsabilizará a "BANCOMER" ni a sus directores, funcionarios o empleados cuando por virtud de una ley, regla u ordenamiento que se aplique en cualquier jurisdicción concurrente, incluyendo el tránsito por otra jurisdicción que a elección de "BANCOMER" se utilice para llevar a cabo las instrucciones de "EL CLIENTE", los recursos materia de la transferencia solicitada sean incautados, embargados, retenidos, interceptados, bloqueados o cualquier otra que interrumpa de alguna manera la liquidación de las operaciones respectivas.

Adicionalmente, "EL CLIENTE" indemnizará a "BANCOMER" por cualquier daño o perjuicio que le ocasione por razones de incumplimiento de ordenamiento o legislación aplicable.

## **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES**

**DÉCIMA OCTAVA.-** Tratándose de transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera y transferencias de fondos internacionales que "EL CLIENTE" envíe o reciba, "BANCOMER" proporcionará a las plataformas tecnológicas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o bien a la plataforma tecnológica que para tales efectos opere el Banco de México la información sobre dichas operaciones y la información y documentación de identificación de "EL CLIENTE" con la finalidad de que la misma pueda ser intercambiada, consultada y obtenida por otras Entidades Financieras.

Derivado de lo anterior se entenderá que "EL CLIENTE" tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que "BANCOMER" proporcionará a la plataforma tecnológica, así como de aquella que la plataforma tecnológica proporcionará a las Entidades Financieras antes referidas y otorga su consentimiento para el intercambio de la misma si efectúa o recibe operaciones de transferencias de fondos.

Cabe señalar que "BANCOMER" podrá realizar consultas periódicas de la información de "EL CLIENTE" en las plataformas antes referidas durante el tiempo que este mantenga una relación jurídica con "BANCOMER".

## **LÍMITE DE ABONO MENSUAL**

**DÉCIMA NOVENA.-** En caso de que la información o documentación de identificación de "EL CLIENTE" sea inexacta o esté incompleta, "BANCOMER" podrá restringir la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", para que no puedan exceder los límites establecidos por el Banco de México para el nivel de cuenta que corresponda a la información que haya aportado.

## **RECEPCIÓN DE NÓMINA**

**VIGÉSIMA.-** En caso que en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" contratada por "EL CLIENTE" se dispersen recursos por concepto de nómina, dicha cuenta podrá o no estar exenta del cobro de comisiones, siempre que así lo determine "BANCOMER", y la citada dispersión se efectúe a través de los sistemas implementados por "BANCOMER" para tal efecto.

Si "EL CLIENTE" dejara de recibir recursos por conducto de dichos sistemas, "BANCOMER" podrá cancelar este beneficio y cobrarle las comisiones correspondientes al producto contratado, mismas que se describirán en el apartado de Comisiones del Anexo General respectivo.

En el supuesto de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" a que se refiere la presente cláusula se abra sin que se hayan efectuado las acciones de verificación de identificación de "EL CLIENTE", éste último se obliga a acudir en un plazo máximo de 6 (seis) meses contados a partir de la celebración del presente contrato, a una de las sucursales de "BANCOMER" a efecto de cumplir con esta obligación, en el entendido de que si transcurrido dicho plazo "EL CLIENTE" no ha dado atención a la misma, "BANCOMER" sin responsabilidad

alguna, suspenderá la realización de operaciones en "LA CUENTA DE DEPÓSITO", hasta en tanto se verifique la identidad del titular de dicha cuenta.

## **TRANSFERENCIA DE RECURSOS A OTROS BANCOS**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** En el caso de que el producto que se instrumenta a través del presente contrato esté destinado para la recepción del pago de la nómina de "EL CLIENTE", éste tendrá derecho a solicitar a "BANCOMER" a que la totalidad de su salario, pensión u otra prestación de carácter laboral se transfiera a otra Institución de Crédito.

Para tal efecto, "BANCOMER" le proporcionará el formato respectivo y le solicitará la información y documentación que el Banco de México establezca al respecto.

## **SUSPENSIÓN DE DEPÓSITOS**

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** "BANCOMER" podrá suspender la recepción de depósitos que se pretendan realizar a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE", en cualquier momento con la finalidad de cumplir con la obligación de prevenir y detectar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio, cooperación de cualquier especie para la comisión del delito de financiamiento al terrorismo o que pudiesen ubicarse en los supuestos del delito de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Lo anterior, le será notificado a "EL CLIENTE" por cualquiera de los medios establecidos en este contrato y que "EL CLIENTE" tenga contratados y en su caso, "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "BANCOMER" la información y/o documentación que "BANCOMER" estime pertinente; con la finalidad de que "BANCOMER" reconsidere la suspensión de la recepción de depósitos que se pretendan realizar a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" o la cancelación de "LA CUENTA DE DEPÓSITO".

Por las acciones anteriores, "BANCOMER" no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a "EL CLIENTE" o a terceros, por lo que "EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "BANCOMER".

## **CONDICIÓN SUSPENSIVA**

**VIGÉSIMA TERCERA.-** "LAS PARTES" acuerdan que el contrato que se suscribe no surtirá sus efectos legales y por ende no serán exigibles las obligaciones y derechos contraídos en virtud del mismo, hasta que "EL CLIENTE" proporcione a esta Institución los documentos, datos o información necesaria para la integración del expediente de identificación; al cumplimiento de dicha condición se activará la "CUENTA" y todos los servicios asociados a ella.

## **JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales correspondientes en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieren o llegaren a tener.

