

**INDICE.**

INTRODUCCIÓN .....	1
DECLARACIONES .....	2
CONDICIONES PARTICULARES .....	2
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	2
CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	3
COMISIONES .....	3
TELÉFONO CELULAR VINCULADO .....	3
CONTRATACIÓN .....	3
CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	4
ACCESO .....	4
Contraeña, identificador de usuario y factor de autenticación .....	4
Restablecimiento de contraeña .....	4
Dispositivo de seguridad .....	4
Requisitos de conexión de los Servicios móviles .....	5
Cancelación y suspensión temporal del servicio y contraseñas .....	5
Bloqueo y suspensión del servicio .....	5
Bloqueo y desbloqueo de contraeña .....	6
Robo o extravío de los medios de acceso al sistema .....	6
Responsabilidad del identificador de usuario y las contraseñas .....	6
Riesgos, recomendaciones y medidas de seguridad .....	6
FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	6
Operaciones .....	6
Servicios móviles .....	6
Banca por internet .....	8
Transferencias .....	9
TRANSFERENCIAS A TERCEROS .....	9
Registro de cuentas recurrentes .....	10
Límites monetarios .....	10
Consentimiento y cancelación .....	10
Notificaciones .....	10
Exención de responsabilidad sobre notificaciones .....	10
Altas y modificaciones para recibir notificaciones .....	11
CONDICIONES GENERALES .....	11
LIMITACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	11
SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA .....	11
RESPONSABILIDAD .....	11
LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD PARA EL CLIENTE .....	11
HORARIOS DE SERVICIOS .....	11
MODO ESENCIAL .....	12
SOPORTE Y ASESORÍA .....	12
USO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL .....	12
MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES .....	12
CONSULTA DE INFORMACIÓN DE OTROS SERVICIOS CON TERCEROS .....	12
PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES .....	12
VIGENCIA .....	13
AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN .....	13
MODIFICACIONES .....	13
DOMICILIOS .....	13
CONDUSEF .....	14
JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA .....	14
GLOSARIO .....	14
FIRMA DE LAS PARTES .....	14

**INTRODUCCIÓN**

Este contrato explica las condiciones del servicio de banca electrónica en sus modalidades de Pago Móvil, Banca Móvil y Banca por Internet, en los que podrá emitir instrucciones sobre sus cuentas y consultar movimientos, recibir notificaciones, entre otras acciones, a dichas modalidades se les denominará de manera conjunta como "Servicios Digitales" y de manera individual como "El Servicio".

Lo invitamos a revisarlo cuidadosamente y a prestar especial atención a la información resaltada. Solo debe firmarlo cuando verifique que sus datos personales sean correctos, comprenda el contenido y esté de acuerdo con él.

Usted encontrará en un **Glosario** las palabras marcadas con el ícono ⓘ con una definición detallada de las mismas. Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)
- Cualquier sucursal del Banco.
- Su director o ejecutivo de Cuenta.

## DECLARACIONES

Este contrato lo celebran, por una parte BBVA México, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México en lo sucesivo el Banco. Por otra parte, la(s) persona(s) cuyo(s) nombre(s) se precisa(n) en el anexo de Datos Generales del Cliente de este documento, que en adelante será llamado "el Cliente" o "Usted" Conjuntamente, el Banco y "el Cliente/Usted" serán nombrados como "Las Partes".

### I.- EL BANCO DECLARA:

- a) Que es una Institución de Crédito constituida y organizada conforme a las Leyes Mexicanas, con facultad para celebrar este tipo de contratos.
- b) 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.
- c) Que está en disposición de ofrecer a "Usted" un paquete integral de Servicios Digitales.
- d) Que para poder operar los "Servicios Digitales" contratados en este documento, se requiere que "Usted" tenga alguno de los siguientes contratos: i) de depósito, ii) de crédito, iii) de inversión o iv) de algún otro producto o servicio bancario para poder tomar los recursos para las operaciones.
- e) Que para recibir o activar los servicios contenidos en el presente contrato deberá cumplir con los requisitos mínimos del servicio descritos en el apartado correspondiente.
- f) Que en su página de internet [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) "Usted" podrá consultar las cuentas de redes sociales activas del Banco.

### II.- EL CLIENTE DECLARA:

- a) Que es una persona física con capacidad legal para obligarse en los términos de este contrato que es representante legal de una persona física y que cuenta con las facultades para celebrar el presente contrato.
- b) Que sus datos de identificación son los establecidos en el Anexo de Datos Generales.
- c) Que con independencia de que en este acto tenga pactado el uso de los "Servicios Digitales", para hacer uso de ellos deberá contar con una tarjeta BBVA o tener celebrado con el Banco alguno de los siguientes contratos:
  - i. de depósito,
  - ii. de crédito,
  - iii. de inversión, o
  - iv. de algún otro producto o servicio bancario,
 estos contratos y en su caso la tarjeta BBVA, se llamarán en este documento "Las Cuentas" o "La Cuenta".
- d) Que los "Servicios Digitales" tendrán por objeto administrar los productos derivados de los contratos mencionados en la Declaración c) anterior y en su caso, la cuenta de depósito cuyo titular sea un menor de edad y el Cliente como representante legal, en el ejercicio de su patria protestad o tutela, administre dicha cuenta.
- e) Que está interesado en que el Banco le preste los Servicios Digitales y que conoce y está de acuerdo con el contenido de este contrato.
- f) Que reconoce y acepta que la documentación relacionada con la apertura de los Servicios Digitales contraídos en el presente contrato, así como cualquier otra obligación contraída derivada de este contrato podrán ser digitalizadas para un mejor control por parte del Banco.
- g) Que el contenido de este contrato y su alcance legal le fueron explicados por el Banco, y que es su voluntad suscribirlo.

## CONDICIONES PARTICULARES

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Este contrato regula el uso de los siguientes Servicios Digitales:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Servicios móviles	<p>El Banco pone a disposición del Cliente, la opción de acceder a diferentes productos y servicios financieros a través de su teléfono celular, haciendo uso de los Servicios Digitales denominados Pago Móvil y Banca Móvil (en su conjunto referidos como Servicios móviles), que a continuación se describen:</p> <p><b>Pago Móvil:</b> Servicio de banca electrónica operado a través del celular del cliente mediante mensajería de texto o mediante aplicaciones móviles.</p> <p>No requiere que el cliente efectúe un pre registro de cuentas para hacer traspasos a terceros, ni utilice un Token o dispositivo de seguridad para hacer operaciones.</p> <p>Usted no podrá realizar transacciones mayores a 1,500 UDIS y solo podrá operar una de "las Cuentas" en este servicio. De manera excepcional, podrá operar hasta dos de sus "Cuentas" si el Banco habilita esta posibilidad en su servicio. En ese caso, en una de "Las Cuentas", denominada cuenta eje, podrá hacer transacciones por hasta 1,500 UDIS, monto conocido como mediana cuantía; ① y en la otra, hacer transacciones por hasta 70 UDIS.</p> <p>Dentro de esta modalidad, el Cliente podrá utilizar una versión recortada denominada Micro Pagos ① por la cual únicamente podrá recibir notificaciones de cargos en su cuenta, ofertas de productos y servicios y efectuar transacciones menores a 70 UDIS.</p> <p>El Banco asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que "Usted" no reconozca y que haya realizado a través de la modalidad de Micro Pagos. Las reclamaciones de estas operaciones le serán abonadas a más tardar 48 horas posteriores a la reclamación que haya presentado.</p> <p><b>Banca Móvil:</b> Servicio de banca electrónica operado a través del celular del Cliente, principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto.</p> <p>Esta modalidad sí requiere que "Usted" efectúe un pre registro de cuentas para hacer traspasos a terceros y utilice un Token o dispositivo de seguridad para hacer operaciones.</p> <p>"Usted" podrá realizar operaciones por montos mayores a 1,500 UDIS y podrá administrar los límites de operación a través de la sección de configuración de "El Servicio".</p> <p>Las funcionalidades que puede realizar (entendiendo estas como aplicaciones móviles o servicios de mensajería instantánea) las podrá operar tanto en la modalidad de Pago Móvil, como en la modalidad de Banca Móvil, según el Banco lo tenga habilitado.</p>
Banca por internet	<p>Servicio de banca electrónica para realizar consultas y operaciones financieras y/o bancarias vía internet, al que accede a través del navegador de su computadora o de una aplicación móvil para dispositivos electrónicos.</p> <p>También se conoce como <a href="http://www.bbva.mx">www.bbva.mx</a></p>

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DIGITALES

- a) No será necesario suscribir cheques ni llenar la ficha de retiro en las siguientes operaciones:
  - 1. En las operaciones de retiro que "Usted" realice sobre "Las Cuentas" para hacer traspasos entre ellas.
  - 2. En los retiros de inversiones.
- b) Cuando se trate de tarjetas de crédito, no será necesario que se suscriban pagarés si:
  - 1. Se trata de efectuar pagos de servicios o pagos a terceros con cargo a "La Cuenta".
  - 2. Se trata de una validación de las operaciones, ya que los Servicios Digitales generarán un número de folio por cada operación efectuada.
- c) Los depósitos a "Las Cuentas" y las aportaciones a cuentas de inversión, se efectuarán y comprobarán con el comprobante emitido en la banca electrónica de que se trate.
- d) Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si "Usted" tiene saldo suficiente en su cuenta.
- e) Cuando "Usted" realice una consulta, el Banco le dará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.
- f) La información e instrucciones que "Usted" comunique al Banco al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central del Banco, 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 las instrucciones.
- g) El Banco podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación de los Servicios Digitales. Asimismo, podrá fijar los días, el horario de operación, el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.
- h) En los estados de cuenta de "Las Cuentas", se harán constar las operaciones realizadas. "Usted" deberá formular cualquier observación a dichos estados de cuenta, en la forma y términos señalados en los contratos de "Las Cuentas".
- i) "Usted" acepta que le sean enviadas, por los medios que el Banco habilite, sugerencias periódicas de seguridad y otras recomendaciones para el uso de los Servicios Digitales.

## COMISIONES

El Banco podrá cargar cuotas o comisiones a su Cuenta de Depósito o a la cuenta que se señala en el Anexo de Datos Generales del Cliente, por los conceptos siguientes:

- a) Transferencia - envío ; (SPEI; banca por internet), el cobro es por cada operación que "Usted" realice.
- b) Transferencia - envío ; (CECOBAN; banca por internet), el cobro es por cada operación que "Usted" realice.
- c) Transferencia - envío ; (internacional; SWIFT; banca móvil), el cobro es por cada operación que "Usted" realice.
- d) Transferencia - envío ; (internacional; SWIFT; banca por internet), el cobro es por cada operación que "Usted" realice.
- e) Contratación - esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP) (banca por internet), el cobro es por evento, para el caso de que "Usted" requiera adquirirlo o sustituirlo por robo, extravío o daño.
- f) Pago de tarjeta de crédito; (entre distintas entidades; banca por internet), el cobro es por cada operación que "Usted" realice.

El monto se detallará en el Anexo de Datos Generales del Cliente en términos de las DISPOSICIONES de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

El Banco se reserva el derecho de modificar o incorporar las cuotas o comisiones. Estos cambios le serán informados con 30 días naturales de anticipación por medio de avisos en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx). Además podrá avisar a través de los siguientes medios:

- a) en el servicio de banca electrónica de que se trate,
- b) medios electrónicos como correo electrónico,
- c) publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- d) avisos o carteles en los lugares abiertos al público de las oficinas y sucursales del Banco.

Las comisiones, así como los conceptos y montos que el Banco le cobrará, serán solo aquellas que se señalan de manera expresa y que tienen una cantidad determinada o determinable señalada en el Anexo de Datos Generales de este Contrato. El monto y método de cálculo se detallarán en el Anexo de Datos Generales en los términos de las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

## TELÉFONO CELULAR VINCULADO

Para poder operar las funciones de los Servicios móviles, "Usted" deberá vincular un número de teléfono celular desde el cual las operará. Lo anterior implica que dichas funciones estarán asociadas a ese número de teléfono celular.

"Usted" podrá asociar las cuentas a otro número de teléfono celular solo cuando se trate de un reemplazo de número. Para esto deberá efectuar una solicitud en el Centro de Atención Telefónica del Banco, o dentro del mismo Servicio móvil.

## CONTRATACIÓN

Con la firma de este Contrato, "Usted" acepta contratar los Servicios Digitales en sus distintas modalidades mencionadas en este documento.

Para que "Usted" pueda utilizar los Servicios Digitales que está contratando con la firma de este documento, a nombre propio o de terceros cuya representación ostente, debe tener una cuenta de depósito, una tarjeta BBVA o tener celebrado alguno de los contratos mencionados en la declaración II inciso c) del presente contrato. "Usted" podrá realizar las operaciones que se señalan para cada uno de los Servicios Digitales en "La Cuenta" de la cual sea el titular o, en su caso, administre en su carácter de padre o tutor, tratándose de cuentas de depósito cuyo titular sea un menor de edad, siempre y cuando el Banco habilite la posibilidad de incorporar dichas cuentas al servicio correspondiente.

Para el caso de las cuentas de depósito cuyo titular es un menor de edad y el Cliente las administra como representante legal del titular, en su calidad de padre o tutor, el Cliente acepta que dicha administración a través de los Servicios Digitales del Cliente solo estará permitida hasta que se mantenga la minoría de edad y una vez alcanzada la mayoría de edad por el titular de la cuenta de depósito, no será posible administrarla a través de los Servicios Digitales del padre o tutor. Las operaciones realizadas en los Servicios Digitales del Cliente con cargo a dicha cuenta, se entenderán como realizados por el menor de edad titular de la cuenta de depósito.

## CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Una vez contratados los Servicios Digitales contenidos en este Contrato, para poder utilizarlos, "Usted" deberá previamente manifestar su consentimiento expreso de forma individual por cada Servicio Digital (Servicios móviles Banca por internet), a través de los medios, canales y/o procedimientos habilitados por el Banco, los cuales podrán ser:

- i) su página de Internet [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx),
- ii) dentro de la misma aplicación móvil del Servicio que se trate, la cual podrá descargar de su tienda de aplicaciones,
- iii) por cualquier otro medio que el Banco ponga a su disposición.

El Banco lo registrará en el Servicio Digital correspondiente, después de identificarlo por medio de los elementos que considere convenientes, que podrán ser entre otros, los siguientes:

1. El número de cuenta y/o el número de plástico asociado a las cuentas.
2. Fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito o débito según corresponda.
3. Número de seguridad CVV2 de la tarjeta de crédito o débito según corresponda.
4. El NIP del Cajero Automático (ATM).
5. El número de su teléfono celular.
6. Preguntas aleatorias sobre la información registrada en los sistemas del Banco.
7. Código(s) de activación(s) enviados al teléfono celular registrado con el Banco.
8. Número de tarjeta virtual.
9. Llamada del Centro de Atención Telefónica del Banco.
10. Biométrico Facial.

## ACCESO

### Contraseña, identificador de usuario y factor de autenticación

"Usted" accederá al Servicio Digital a través de un Identificador de Usuario y un Factor de Autenticación, que deberá proporcionar antes de iniciar la operación.

El Identificador de Usuario consiste en la cadena de caracteres o la información con la que el Banco reconoce a "Usted" y que, junto con el Factor de Autenticación, le permite acceder y usar el Servicio Digital.

Para los Servicios móviles, el Identificador de Usuario será el número de teléfono celular o aquel elemento que el Banco defina conforme a la legislación aplicable.

El Factor de Autenticación es un mecanismo de seguridad que le permite a "Usted" acreditar su identidad ante el Banco. Puede consistir en una contraseña o por un biométrico, tales como biométrico facial, según lo determine el Banco en los Servicios Digitales. "Usted" es el único responsable y conocedor de su Factor de Autenticación.

La contraseña de acceso tendrá las siguientes características:

Servicio	Descripción
Pago Móvil y Banca Móvil (Servicios móviles)	Mínimo 6 caracteres alfanuméricos que no deberán incluirse más de tres números consecutivos, ni más de tres números idénticos en forma consecutiva.
Banca por internet	Mínimo 6 caracteres alfanuméricos <span style="color: #0070C0;">(i)</span> que no deberán incluirse más de tres números consecutivos, ni más de tres números idénticos en forma consecutiva.

"Usted" podrá designar la misma Contraseña de acceso para diferentes servicios de banca electrónica, siempre que el Banco así lo tenga habilitado. Cuando el Banco así lo habilite, "Usted" podrá utilizar la contraseña, identificador de usuario y factores de autenticación del Servicio Digital que corresponda para acceder a otros servicios de banca electrónica que tenga contratados el Banco.

Asimismo, "Usted" podrá vincular la Contraseña de acceso de los Servicios móviles, a la validación de huella dactilar o facial que "Usted" haya registrado y habilitado directamente en su teléfono celular, para que en los sucesivos accesos "Usted" ingrese a sus Servicios móviles a través de dicho elemento o bien, a través de su Contraseña de acceso. Lo anterior no implica una validación biométrica por parte del Banco. En caso que "Usted" realice un cambio de su teléfono celular o bien, realice un cambio de Contraseña de acceso del Servicio móvil, deberá volver a realizar la vinculación descrita en este párrafo.

El Identificador de Usuario, las Contraseñas y la clave de único uso que genera el Dispositivo de Seguridad son las llaves para ingresar a los Servicios Digitales, sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar de su nombre y su firma autógrafa.

El Banco podrá, en todo momento, modificar las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación, para mejorar la calidad de sus servicios. Para eso, le dará previo aviso en los medios indicados en la cláusula de "Consentimiento y cancelación".

El Identificador de Usuario y Factor de Autenticación podrán ser utilizados en otros servicios de banca electrónica que el Banco ponga a su disposición.

### Restablecimiento de contraseña

Para restablecer su Contraseña de acceso en los Servicios móviles, deberá realizar el procedimiento a través de la Banca móvil proporcionando los datos del Cliente, los datos de la tarjeta física o el QR al reverso de la misma, y definir una nueva Contraseña de acceso. Para acceder al Servicio móvil, tendrá que volver a autenticarse ante el Banco mediante el proceso que este determine para tal efecto.

### Dispositivo de Seguridad

El Dispositivo de Seguridad o Token utiliza tecnología óptica que sirve para generar claves aleatorias de un solo uso para la confirmación de operaciones bancarias o de servicios. El Token puede ser físico o estar almacenado en una aplicación en su teléfono celular (Token móvil). En caso que "Usted" prefiera usar el Token móvil en su teléfono celular, se dará de baja el Token físico con el que contaba previamente. No obstante, en caso que "Usted" haya adquirido el Token físico, cuyo modelo funcione bajo el esquema de código QR, éste se podrá seguir utilizando únicamente para el servicio de la Banca por internet.

Para el caso que "Usted" únicamente tenga activado el servicio de Banca por internet, "Usted" podrá acceder y utilizar el Token móvil. En caso de no contar con dicho dispositivo habilitado en su teléfono celular, deberá acudir a cualquier sucursal del Banco para que se le asigne un Token físico.

El Token, en cualquiera de sus modalidades, será utilizado en los servicios de Banca móvil y Banca por internet.

Asimismo, "Usted" podrá utilizar la validación de la huella dactilar o facial que previamente haya registrado y habilitado directamente en su teléfono celular, para activar la generación de claves aleatorias en el Token Móvil.

#### **Requisitos de conexión de los Servicios móviles**

"Usted" se conectará a los Servicios móviles a través de su teléfono celular como "Identificador del Usuario" y su contraseña de acceso como "Factor de Autenticación", para los servicios que la requieran.

Para lograr la conexión a los Servicios móviles:

- a) Usted debe tener un teléfono celular habilitado para acceder a los Servicios Digitales.
- b) Ese teléfono celular debe estar habilitado para operar aplicaciones móviles y contar con servicio de datos (internet), para poder conectarse a los sistemas del Banco.
- c) El Banco utilizará los medios de comunicación que considere pertinentes para hacer el enlace desde su teléfono celular hacia los sistemas del Banco.

#### **Cancelación y Suspensión Temporal del Servicio y Contraseñas**

Usted podrá cancelar o suspender temporalmente los Servicios Digitales en la sucursal de su preferencia, o bien, dentro de los Servicios Digitales que cuenten con dicha funcionalidad habilitada.

Si el Banco es quien decide cancelar los Servicios Digitales, deberá avisarle con 30 días naturales de anticipación, por medio de avisos en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx). Además, podrá avisarle por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Cualquiera de los Servicios Digitales de que se trate,
- b) Medios electrónicos como correo electrónico,
- c) Publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- d) Colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en oficinas del Banco.

Además, los siguientes servicios se podrán dar por cancelados sin responsabilidad para el Banco y sin necesidad de procedimiento alguno:

El Servicio	Será cancelado cuando:
Pago Móvil y Banca Móvil (Servicios móviles)	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Usted" deje de utilizarlo en un periodo de 6 (seis) meses consecutivos.</li><li>• "Usted" no haya realizado el proceso de activación del Servicio móvil dentro de los 2 (dos) meses posteriores a la fecha de firma del presente Contrato.</li><li>• Se dé por cancelada "la Cuenta".</li><li>• De manera unilateral por parte del Banco notificándole a "Usted" 30 (treinta) días antes de cancelar los Servicios móviles.</li></ul>
Banca por internet	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Usted" deje de utilizarlo en un periodo de 12 (doce) meses consecutivos cuando este servicio tenga asociado un Dispositivo de Seguridad.</li><li>• Se dé por cancelada "la Cuenta".</li><li>• De manera unilateral por parte del Banco notificándole a "Usted" 30 (treinta) días antes de cancelar el Servicio de Banca por internet.</li></ul>

Si el Banco o "Usted" cancelan los Servicios Digitales o alguno de ellos, la contraseña será inhabilitada en los sistemas del Banco. Asimismo, "Usted" dejará de recibir las notificaciones que estén asociadas a dicho Servicio Digital.

"Usted" podrá desactivar temporalmente y reactivar los Servicios Digitales, en una sucursal o seguir el procedimiento establecido dentro de cada uno de los Servicios Digitales en donde se le solicitará que se autentique con preguntas de seguridad y/o con sus rasgos biométricos, tales como el reconocimiento facial.

En caso que "Usted" requiera reactivar sus Servicios móviles en virtud de que cambió su dispositivo móvil, por actualizaciones de la aplicación móvil o por cualquier otro motivo, dicha reactivación se deberá realizar a través de los datos de identificación y factores de autenticación biométrica, tales como el reconocimiento facial, o lo que el Banco defina. En caso que "Usted" requiera reactivar el Servicio sin atender los mecanismos antes señalados, podrá acudir a una sucursal para efectuar la reactivación respectiva.

#### **Bloqueo y suspensión del servicio**

El bloqueo temporal de cualquiera los Servicios Digitales quedará registrado en la fecha de solicitud de cancelación. "Usted" no podrá seguir operando el Servicio Digital respectivo hasta reactivarlo nuevamente.

El Banco podrá restringir el acceso a su Servicio de Banca móvil cuando detecte acciones o aplicaciones que pudieran vulnerar la seguridad de la aplicación BBVA. Para evitar esta restricción, será necesario que siga las indicaciones que se le proporcionen al intentar iniciar sesión.

**Cancelar o bloquear el Servicio móvil, implica la cancelación o bloqueo de cualquiera de sus modalidades descritas en el presente Contrato, ya que comparten contraseñas de acceso.**

Por medidas de seguridad, el Banco podrá suspender temporalmente el uso de los Servicios Digitales o restringir la operación de "LAS CUENTAS" o suspender las operaciones cuando se detecte que "USTED" no ha proporcionado la información o documentación requerida por el Banco así como algún comportamiento inusual en su uso derivado de las validaciones implementadas a través de medidas de seguridad, que podrán incluir validaciones de biométricos, o bien se presume que el "Identificador de Usuario" y/o el "Factor de Autenticación" no están siendo utilizados por "Usted", para lo cual el Banco se lo informará a través de una llamada telefónica, o en su defecto a través de un mensaje de texto al número de teléfono celular vinculado a los Servicios Digitales, o bien al correo electrónico señalado en el Anexo de Datos Generales.

Así mismo, el Banco podrá suspender los Servicios Digitales de manera temporal o definitiva por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del Banco.

Para ello El Banco dará aviso a "Usted" de forma inmediata, sobre la suspensión, a través de una llamada telefónica, o en su defecto a través de un mensaje de texto al número de teléfono celular vinculado a los Servicios Digitales, o bien al correo electrónico señalado en el Anexo de Datos Generales.

Por lo anterior, el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar a "Usted" por la suspensión de los Servicios Digitales por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control que razonablemente el Banco puede ejercer.

#### **Bloqueo y desbloqueo de contraseña**

Si "Usted" requiere invalidar su clave o Contraseña de acceso, podrá hacerlo a través de los Servicios Digitales, o en el Centro de Atención Telefónica del Banco. Para eso, deberá designar una nueva contraseña dentro del Servicio Digital respectivo.

Si "Usted" digita la Contraseña de acceso de manera incorrecta en 3 ocasiones, el Banco bloqueará los Servicios Digitales que correspondan. En este caso, "Usted" podrá llamar al Centro de Atención Telefónica del Banco para desbloquear las claves o Contraseñas de acceso, o realizar el procedimiento de desbloqueo habilitado en los Servicios Digitales y definir una nueva Contraseña de acceso. Para ello, tendrá que volver a autenticarse ante el Banco mediante preguntas de seguridad y/o mediante sus rasgos biométricos, tales como el biométrico facial o los que determine el Banco. Si el Banco lo habilita, "Usted" podrá desbloquear su "Factor de Autenticación", a través de otro método de acceso autorizado por el Banco. Si cuenta con un Dispositivo de Seguridad, además podrá proporcionar la clave generada por éste.

#### **Robo o Extravío de los medios de acceso al sistema**

En el caso de daño, robo o extravío de la tarjeta de acceso, dispositivo celular y/o el Dispositivo de Seguridad, "Usted" deberá avisar de inmediato al Banco a través del Centro de Atención Telefónica del Banco, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

Al momento de recibir dicho aviso, el Banco cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio, para que desde ese momento cese su responsabilidad. Cualquier cargo realizado a través de medios electrónicos después del reporte será responsabilidad del Banco.

#### **Responsabilidad del Identificador de Usuario y las Contraseñas**

"Usted" reconoce que quedarán bajo su custodia, control y cuidado el "Identificador de Usuario", las contraseñas, la Contraseña de acceso y el Dispositivo de Seguridad. También reconoce para todos los efectos a que haya lugar, su carácter personal, intransferible y confidencial. Por lo tanto, exonerá de responsabilidad al Banco por el mal uso que se pudiera hacer de los mismos y acepta que "Usted" es el único responsable por su uso indebido.

Si "Usted" sabe o cree que ha habido cualquier violación de la seguridad, como el robo o el uso no autorizado de su contraseña o de su teléfono celular vinculado al Servicio Digital, deberá notificarlo inmediatamente al Banco, para bloquear el acceso con ese dispositivo o contraseña.

#### **Riesgos, recomendaciones y medidas de seguridad**

El Banco sugiere que "Usted":

- a) Consulte las recomendaciones de seguridad en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), que se actualizan periódicamente.
- b) Modifique las contraseñas periódicamente.
- c) No utilice computadoras en sitios públicos para acceder y operar su Banca por internet.
- d) Proteja su computadora con antivirus y programas de seguridad actualizados.
- e) No abra correos electrónicos, archivos o ligas que reciba de personas desconocidas, pueden ser virus o programas con los cuales intentan obtener sus contraseñas. El Banco nunca solicita información relacionada con sus cuentas o servicios bancarios y tampoco solicita su Contraseña de Acceso, clave de único uso generada por el Dispositivo de Seguridad, ni alguna otra contraseña de los servicios por correo electrónico.
- f) Disminuya los montos límite de operación para los Servicios Digitales.
- g) No instale programas de cómputo sin la licencia adecuada.

### **FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES**

#### **Operaciones**

##### **Servicios móviles**

Se podrá acceder a las funciones de Pago Móvil y Banca Móvil a través del teléfono celular que "Usted" tenga registrado ante el Banco. "Usted" estará operando bajo la modalidad de Banca Móvil cuando se le requiera un Token o dispositivo de seguridad para efectuar las operaciones que se describen a continuación.

Las operaciones que podrá realizar en dichos Servicios móviles, a través de las modalidades abajo descritas, son las siguientes:

**Alertas BBVA.** Es la función que le permite establecer comunicación con el Banco a través del servicio de mensajería instantánea de su celular.

La información que "Usted" podrá recibir con esta función podrá versar sobre: i) Las Cuentas, ii) Servicios bancarios y financieros que ofrece el Banco o sus filiales a sus clientes, iii) Información financiera de mercado, iv) Ofertas dirigidas o no, v) Códigos de un solo uso, para la autorización para compras y confirmación de operaciones y contrataciones, vi) Procesos y/o solicitudes en trámite durante la vigencia de este contrato.

El Banco puede recibir de Usted información sobre: i) Aceptación de ofertas y promociones con cargo o no a sus Cuentas, ii) Renovación de inversiones, iii) Aceptación de incremento Línea de Crédito, iv) Aceptación de contratación o cancelación de productos y servicios bancarios y financieros, v) Aceptación de contratación o cancelación de servicios y productos que el Banco comercialice de sus filiales.

El Banco podrá generar comprobantes de las operaciones de administración que versen sobre el servicio de Alertas, los cuales, en caso de requerirse, serán entregados a "Usted".

La aceptación de ofertas y contrataciones por parte de "Usted" se realizará mediante el envío o utilización del código correspondiente a la operación o servicio que recibió del Banco. Tratándose de cuentas de depósito con régimen indistinto, este Servicio se proporcionará únicamente a uno de los titulares de la cuenta, a menos que se trate de una cuenta de dos titulares en que uno de ellos sea menor de edad en cuyo caso podrá ser activado para ambos titulares este Servicio. Por lo anterior, "Usted" autoriza al Banco para que le envíe mensajes de texto con información y ofertas relacionadas con "las Cuentas" o información de mercado.

**BBVA** . Es una aplicación móvil donde “Usted” podrá:

1. Consultar saldos, movimientos y estados de cuenta de los productos que tenga contratados con el Banco, cuya información podrá clasificarse con diferentes propósitos en beneficio de “Usted”, como salud y educación financiera, medición de huella de carbono, entre otros fines que el Banco habilite.
2. Hacer traspasos entre las Cuentas del cliente.
3. Hacer transferencias a cuentas del Banco de terceros y a cuentas de otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.
4. Hacer transferencias a cuentas de otros bancos en México y en el extranjero.
5. Pagar a proveedores o prestadores de servicios.
6. Solicitar, activar, contratar o cancelar productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y de los Servicios Digitales con el Banco u otras entidades del Grupo Financiero BBVA México, así como realizar y aceptar la modificación de los referidos productos o servicios y de los términos y condiciones correspondientes.
7. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
8. Autorizar el retiro de efectivo en cajero automático o a través de los comercios con los que BBVA tenga habilitado el servicio, sin presentación de la tarjeta (Retiro sin Tarjeta), mediante: (i) el envío de claves al número móvil proporcionado por “Usted” y que digite en los sistemas del Banco o, (ii) a través de la generación y/o lectura de código QR por los sistemas del Banco.
9. Solicitar el bloqueo, la cancelación o activación de tarjetas de débito, crédito y chequeras o cualquier otro medio de disposición, así como realizar reportes por robo o extravío de los mismos y solicitar su reposición.
10. Solicitar tarjetas de crédito adicionales a sus tarjetas.
11. Solicitud de generación y activación de “TARJETAS DIGITALES” de crédito y débito.
12. Consulta de CVV2 dinámico, para la realización de operaciones en Internet, con tarjetas digitales y autorizar operaciones con tarjetas plásticas.
13. Recibir y aceptar promociones.
14. Suspender o cancelar el “Servicio móvil”.
15. Consultar contratos de depósito bancario de títulos y comisión mercantil (en los subsecuentes contratos patrimoniales), en caso de tenerlos.
16. Comprar tiempo aire para la línea de teléfono celular.
17. Incrementar o disminuir la línea de crédito en las operaciones activas que “Usted” tenga con el Banco, incluyendo el límite de crédito autorizado a sus adicionales.
18. Envío de cualquier información que el Banco le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que “Usted” tenga contratados.
19. Segmentar los recursos de su cuenta de depósito en apartados que “Usted” habilite.
20. Dar su consentimiento para el tratamiento de datos personales que en su caso podrán ser sensibles, patrimoniales y/o financieros.
21. Actualización de su expediente de Cliente.
22. Efectuar solicitudes de crédito.
23. Compra venta de divisas.
24. Generación de códigos QR para efectuar operaciones bancarias.
25. Realizar consultas y el envío de información y/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con el Banco.
26. Modificar dentro del Menú Administrar del método de acceso al sistema que podrá ser contraseña y/o dato biométrico <sup>(i)</sup>, siempre que el Banco tenga habilitada esa posibilidad.
27. Cobrar a través de la modalidad de cobro digital los cheques, que deposite para tal efecto. En caso de que el cliente haga uso de esta acción se obliga a resguardar el cheque por un período de 10 años.
28. Consultar la información de su tarjeta de crédito o débito, conforme a lo previsto en los contratos celebrados de los productos antes referidos.
29. Dar de alta, modificar o validar el correo electrónico asociado a sus servicios de banca electrónica como medio de notificación.
30. Solicitar la unificación de las líneas de crédito de sus tarjetas.
31. Consulta de NIP de sus tarjetas.
32. Realizar y aceptar pagos con la tecnología NFC de su celular.
33. Establecer los montos sobre los cuales quiere recibir en su aplicación, notificaciones de sus operaciones.
34. Solicitar el bloqueo temporal y reactivación de las tarjetas de crédito o débito de las cuales sea titular, así como de las de sus adicionales o autorizados.
35. Solicitar un turno digital para realizar operaciones bancarias en la sucursal del Banco que elija.
36. Encender y/o apagar sus tarjetas plásticas y digitales.
37. Asociar tarjetas plásticas a su teléfono celular, siempre que el teléfono celular cuente con la tecnología NFC (Near Field Communication) para realizar operaciones presenciales en establecimientos que cuenten con dicha tecnología, en términos de los contratos de tarjeta de crédito y de cuenta de depósito al que corresponde su medio de disposición. “Usted” podrá activar el patrón de desbloqueo que servirá como Factor de Autenticación para otorgar su consentimiento al realizar operaciones presenciales, por lo tanto, se entenderá como consentida la transacción y dicho acto tendrá los mismos propósitos y alcance de su firma autógrafa.
38. Visualizar las tarjetas de crédito o débito que le hayan sido otorgadas como autorizado o adicional, así como la información correspondiente a consulta de saldos, movimientos, CVV dinámico y consulta del NIP de dichos medios de disposición, y en su caso de la línea de crédito otorgada por el titular.
39. Modificar los montos máximos de disposición de la tarjeta, dentro de los límites autorizados para el caso de tarjetas de crédito física y digital y de acuerdo a la capacidad monetaria de la cuenta, en el caso de tarjetas de débito.
40. Visualizar la información de las tarjetas de crédito adicionales solicitadas.
41. Visualizar pólizas contratadas con las Aseguradoras del Grupo Financiero BBVA México.
42. Podrá dar de alta su Cuenta como cuenta destino, para ser utilizada en el servicio de banca por internet de un tercero, en caso de haber sido autorizado por éste para tal efecto.
43. Otorgar consentimientos en nombre de terceros, en su carácter de padre, tutor o representante.
44. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que el Banco autorice en el futuro.

Para que el Banco pueda autorizar las operaciones antes señaladas dentro del Servicio, podrá solicitar a “Usted” que confirme las operaciones mediante el uso de su contraseña, Dispositivo de Seguridad, factor biométrico o cualquier otro método autorizado por la legislación vigente correspondiente.

Por lo que corresponde a Clientes que no tengan contratada una cuenta de depósito, un crédito de consumo menor a 3,000 UDI, o que no sean titulares de una línea de tarjeta de crédito, mientras no tengan contratado este tipo de productos con el Banco, únicamente estarán habilitados bajo la celebración de este contrato, los Servicios Móviles en su modalidad de aplicación móvil BBVA y Alertas BBVA, limitados a consulta de información, sin que puedan realizarse Operaciones Monetarias.

En el supuesto de que los Servicios antes referidos estén vinculados a cuentas de bajo riesgo o a un crédito de consumo menor a 3,000 UDI, para contratar u operar productos adicionales, el Cliente deberá cumplir previamente con el proceso de identificación requerido por el Banco, en apego a la regulación que sea aplicable.

En la aplicación móvil BBVA, en caso de estar habilitado, “Usted” puede ser atendido por un asesor del Banco, a través de mensajes de texto, es decir, un chat, para llevar a cabo alguna de las operaciones previstas para esta modalidad de los Servicios Digitales, entre las que se encuentran, solicitar información de “Las Cuentas” u ofertas de BBVA, solicitar aclaraciones o realizar cualquier otra operación que el Banco habilite.

## Servicios Digitales para menores de edad

Tratándose de menores de edad que tengan una cuenta de depósito a su nombre, contratada con el Banco por conducto de su padre o tutor, también podrán contratar los Servicios Digitales, a través de este último en su representación. Lo anterior, con independencia de que el padre o tutor pueda incorporar dicha cuenta a sus propios Servicios Digitales para administrarla como ya se indicó, en la modalidad que esté habilitada para ello.

Mientras se mantenga la minoría de edad del Cliente, los Servicios Digitales únicamente estarán habilitados en la modalidad de Banca Móvil, específicamente la aplicación móvil BBVA, así como Alertas BBVA, ésta última únicamente con la finalidad de recibir información sobre los movimientos de la cuenta.

Para el caso de la aplicación móvil BBVA, de las operaciones descritas en el apartado general, únicamente se podrán realizar, siempre que estén habilitadas, las indicadas en los numerales 1, 2, 3 (excepto domiciliación y pago de créditos), 4, 8, 11 (sólo "TARJETAS DIGITALES" de débito), 12, 16, 19, 24, 26, 28 (sólo tarjeta de débito), 31, 32, 34 (sólo tarjeta de débito), 36 (sólo apagado de tarjetas de débito), 37, además de que se contará con la funcionalidad de solicitar al padre o tutor la transferencia de recursos a la cuenta de depósito del menor de edad, a través de mensajes.

Una vez que el Cliente cumpla la mayoría de edad, quedarán habilitadas todas las operaciones de la aplicación móvil BBVA, así como el resto de los Servicios Digitales contemplados en el presente contrato, quedando sin facultades el padre o tutor que los haya contratado en su nombre para intervenir en los mismos.

Todas las operaciones y consentimientos que se realicen en la aplicación móvil BBVA, a través del número de teléfono vinculado para tal efecto por el padre o tutor, se entenderán realizados por este último en su carácter de representante del menor de edad, quien, por tanto, será responsable de los mismos, con independencia de quien utilice dicho teléfono.

**CheckUp:** el Banco ofrece al cliente el servicio de análisis de salud financiera y categorización de sus movimientos, para lo cual es necesario que "Usted" ingrese a dicha funcionalidad a través de su servicio de Banca Móvil. Al acceder y utilizar la funcionalidad "Usted" autoriza al Banco para que utilice su información, gráficos, movimientos, saldos y cualquier otro de sus estados de cuenta de los productos y servicios que tenga contratados a fin de presentarle el resultado de dicho análisis y tome las mejores decisiones en la operación y contratación de productos y servicios bancarios.

**Sostenibilidad:** la aplicación BBVA podrá ofrecer la funcionalidad de cálculo de huella de carbono, en la cual "Usted" podrá conocer la huella de carbono que genera. Para que la funcionalidad se desempeñe correctamente, es necesario que el Banco acceda y analice sus gráficos, movimientos, saldos y cualquier otro dato de sus estados de cuenta, de los productos y servicios que tenga contratados. Con dicho análisis usted podrá recibir información que le permita tomar decisiones relativas a sus gastos y operaciones financieras que ayuden al medio ambiente. Por lo anterior, al acceder al apartado "Sostenibilidad" y hacer uso de esta funcionalidad, "Usted" autoriza al Banco para que realice el tratamiento de sus datos personales y financieros para los fines antes mencionados. Dicho consentimiento puede ser revocado en cualquier momento presentando la solicitud correspondiente.

**Visualización de contratos patrimoniales:** Si "Usted" cuenta con Contratos Patrimoniales podrá realizar las siguientes acciones, cuando el Banco lo habilite:

- a) Visualizar los números de su(s) Contrato(s) Patrimonial(es) y el de la cuenta asociada a dicho(s) contrato(s); así como el detalle de valores y efectivo que se encuentre en dichas cuentas y/o contratos.
- b) Visualizar los datos de contacto de la oficina gestora de su(s) Contrato(s) Patrimonial(es), con la posibilidad de contactarse con sus funcionarios correspondientes mediante una llamada telefónica, mensaje o correo electrónico.
- c) Transferir efectivo entre el Contrato Patrimonial y la cuenta asociada y viceversa.
- d) Solicitar operaciones de compra o venta de instrumentos en su(s) Contrato(s) Patrimonial(es), para lo cual deberá especificar el tipo de mercado, la emisora, la serie, el importe o número de títulos de la operación, el precio y la vigencia de la operación a solicitar.
- e) Recibir notificaciones por parte del Banco respecto a los movimientos efectuados en su cuenta derivada del Contrato Patrimonial que tenga celebrado con el Banco.
- f) Comunicarse con un ejecutivo del Banco, mediante mensajes de texto dentro de la aplicación, para instruir operaciones y servicios con cargo o en relación a sus cuentas y/o contratos patrimoniales y realizar consultas sobre los mismos

Para efectos de llevar a cabo la operación señalada en el inciso d) anterior, el Banco se reserva el derecho de solicitar cualquier dato o documentación adicional.

Lo anterior sin perjuicio de lo que establezca cada Contrato Patrimonial.

**APP Mi Programa Social.** Es una aplicación móvil que sólo estará disponible para beneficiarios de programas sociales, lo anterior siempre y cuando el dispensor del programa social tenga celebrado con el Banco un contrato de dispersión, el cual deberá estar vigente.

Con esta aplicación móvil "Usted" podrá efectuar las operaciones siguientes:

1. Consultar el saldo de su cuenta
2. Efectuar retiros sin tarjeta.
3. Cualquier otra operación y/o servicio que el Banco autorice en el futuro.

Como parte de un valor agregado brindado al amparo del contrato de dispersión de programas sociales y del presente contrato, los beneficiarios podrán recibir comunicados de su dispensor del programa social, información de la cual el Banco no es responsable, ya que la misma depende del dispensor del programa social y respecto la cual el Banco es ajeno.

## Banca por internet

Se podrá acceder a las funciones de Banca por internet a través de: (i) un navegador de su dispositivo electrónico entrando a la página web del Banco, o bien, (ii) una aplicación móvil para dispositivos electrónicos autorizada por el Banco. Las operaciones que podrá realizar en el servicio son:

**BBVA.mx. "Usted"** podrá:

1. Consultar saldos y movimientos de la Cuenta y/o las cuentas.
2. Hacer traspasos entre sus cuentas.
3. Hacer operaciones de concertación, incrementos, decrementos y liquidación de sus inversiones.
4. Hacer solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas (cambios de domicilio, solicitud de chequeras, etc.) de las cuentas.
5. Contratar o cancelar productos y servicios que no requieran un Dispositivo de Seguridad.
6. Transferencias a cuentas de terceros en el Banco.
7. Comprar Tiempo Aire para la línea de teléfono celular.
8. Transferencias a cuentas de otros bancos en México.
9. Solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas de Las Cuentas.
10. Pago a proveedores o prestadores de servicios que el Banco incluya en el Servicio.

11. Pago de impuestos federales a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
12. Activación, contratación o cancelación de nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con el Banco.
13. Activación, contratación o cancelación de nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
14. Efectuar solicitudes de crédito.
15. Generación de tarjetas digitales.
16. Autorizar el retiro de efectivo en cajero automático sin presentación de la tarjeta, a través de: (i) envío de claves al número móvil proporcionado por "Usted" y que digite en los sistemas del Banco o, (ii) a través de la generación y/o lectura de código QR por los sistemas del Banco (Retiro sin Tarjeta). Liberación, cancelación de la liberación y protección de cheques BBVA.
17. Transacción de Orden de Pago Internacional. Transferencia de fondos de una cuenta propia en MXP, USD o EUR hacia la cuenta de un beneficiario en el extranjero.
18. Registro de cuentas de destino recurrentes.
19. Realizar consultas y envío de información y/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con el Banco.
20. Actualización de su expediente.
21. Envío de cualquier información que el Banco le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que "Usted" tenga contratados.
22. Segmentar los recursos de su cuenta de depósito en apartados que "Usted" habilite.
23. Cobrar a través de la modalidad de cobro digital los cheques, que deposite para tal efecto. En caso de que el cliente haga uso de esta acción se obliga a resguardar el cheque por un período de 10 años.
24. Bloquear, activar o cancelar tarjetas de débito o crédito, chequeras y otros medios de disposición, así como realizar reportes por robo o extravío, y solicitar la reposición de los mismos.
25. Activar y desactivar la característica adicional de su(s) cuenta(s) de depósito, denominada "Protección de Cheques", así como realizar la liberación para pago de los cheques librados bajo dicha característica, en apego a lo previsto en el contrato correspondiente a su(s) cuenta(s) de depósito.
26. Solicitar la activación de la(s) chequera(s) correspondientes a su(s) cuenta(s) de depósito.
27. Emitir su consentimiento para obligarse de manera solidaria respecto de la contratación de cualquier producto de crédito.
28. Cualquier otra operación y/o servicio que el Banco autorice en el futuro, y/o contrate "Usted" con el Banco

A través del mismo servicio, "Usted" podrá obtener información financiera de mercado no relacionada con la Cuenta. El Banco, a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información, en el entendido que el uso que "Usted" haga de la misma, será su responsabilidad.

En caso que "Usted" cuente con el servicio de banca por internet que el Banco ofrece a personas físicas con actividad empresarial, podrá ingresar al presente servicio de [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), sin la necesidad de introducir nuevamente sus claves y contraseñas.

**A través de ventanas emergentes con conexión directa al Banco.** Accediendo al servicio de Banca por internet del Banco por este medio "Usted" únicamente podrá:

1. Consultar saldos y movimientos de sus tarjetas de débito o crédito.
2. Consultar Estados de Cuenta de sus tarjetas de débito o crédito.
3. Consultar la CLABE de su cuenta de depósito principal.

Para utilizar este medio de acceso se le solicitará el mismo identificador de usuario, contraseña y en su caso la clave de único uso que derive de su Token que utiliza en la página web del Banco.

En Las Cuentas con régimen mancomunado en donde "Usted" sea cotitular, sólo podrá realizar consultas en las diferentes modalidades, pero no transferencias.

## Transferencias

A través de los Servicios Digitales se podrán realizar transferencias electrónicas a cuentas propias y/o de terceros, de acuerdo a las especificaciones de cada Servicio tal y como se señala en la cláusula de Operaciones.

Cuando "Usted" opere los Servicios Digitales bajo la modalidad de Pago Móvil o Banca Móvil, no será necesario efectuar un registro previo de las cuentas, sin embargo, únicamente se podrán realizar Operaciones hasta 1,500 Unidades de Inversión (UDIS).

Por otro lado, cuando "Usted" opere los Servicios Digitales bajo la modalidad de Banca móvil, podrá habilitar la "Cuenta" en las que sea titular o cotitular o padre o tutor del menor de edad titular de una cuenta de depósito, que hayan sido celebradas con el Banco posterior a la fecha de este contrato, siempre y cuando en el "Servicio" realice la función de actualización de cuentas para poder realizar consultas y operaciones (no aplica para cuentas mancomunadas).

Si "Usted" cuenta con el Dispositivo de Seguridad instalado dentro del software del teléfono celular desde el cual genera la operación, "Usted" deberá registrar las cuentas de terceros en el "Servicio", para lo cual sólo tendrá que confirmar la operación. Es decir, no será necesario que digite la clave de único uso, debido a que esta clave se registra de manera automática desde el teléfono celular. La cuenta registrada, en su caso, podrá quedar habilitada en un lapso de 30 minutos contados a partir del momento en que se realice dicho registro, de acuerdo al Dispositivo de Seguridad, utilizado, después podrá realizar las trasferencias y/o pagos respectivos.

Por último, para la Banca por internet, podrá habilitar las "Cuentas" en las que sea titular o cotitular, que haya contratado con el Banco después de la firma de este contrato, siempre y cuando en el Servicio realice la función de actualización de cuentas. Así podrá realizar consultas y operaciones.

## TRANSFERENCIAS A TERCEROS

Para poder realizar transferencias y/o pagos a terceros en el Banco u otras instituciones de crédito, "Usted" deberá registrar antes las cuentas de terceros en el "Servicio". Hay dos modalidades de registro que se describen a continuación:

Si realiza transferencias con:	"Usted" debe:
<b>Dispositivo de seguridad físico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir un Dispositivo de Seguridad con tecnología óptica que el Banco le otorgará.</li> <li>2. Encender el Dispositivo de Seguridad y presionar el botón óptico.</li> <li>3. Ubicar el Dispositivo de Seguridad en la pantalla de la computadora.</li> <li>4. Teclear el botón de "Ok" en caso de estar de acuerdo con el número de cuenta a registrar y el nombre del beneficiario a transferir.</li> <li>5. Digitar la clave de único uso que genera el Dispositivo de Seguridad.</li> </ol>
<b>Token Móvil (Dispositivo de Seguridad que se encuentre almacenado dentro de una aplicación en su dispositivo móvil)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir un Dispositivo de Seguridad otorgado por el Banco almacenado dentro de una aplicación en su dispositivo móvil.</li> <li>2. Ingresar al botón de "Token Móvil" y presionar el botón "Lector de código QR".</li> <li>3. Activar la cámara del teléfono celular, centrar el código QR en el recuadro que aparece en la pantalla y mantenerlo por unos segundos.</li> <li>4. Teclear en el teléfono celular del Cliente la respuesta "Sí", sólo en caso de estar de acuerdo con el número de cuenta a registrar y el nombre del beneficiario a transferir.</li> <li>5. Digitar la clave de único uso que genera el dispositivo de seguridad.</li> </ol>

La cuenta registrada, quedará habilitada en un lapso de 30 minutos contados a partir del momento en que se realice dicho registro, de acuerdo al Dispositivo de Seguridad utilizado, o bien podrá quedar habilitada desde su registro de acuerdo al procedimiento que determine el Banco para ser utilizada en forma inmediata.

“Usted”, a través del “Servicio”, podrá dar de baja las cuentas de terceros previamente registradas, así como registrar nuevas cuentas de terceros de acuerdo a lo señalado en este apartado.

#### **Registro de cuentas recurrentes**

Con el objeto de simplificar la transferencia de recursos a cuentas de terceros eliminando el uso Dispositivo de Seguridad en dicha transferencia, el Banco podrá permitir que “Usted” registre cuentas de destino con la calidad de recurrentes mediante el siguiente procedimiento, “Usted” debe:

1. Efectuar el registro de la cuenta para realizar pagos.
2. Dejar que transcurran al menos 90 días desde que fue registrada como cuenta destino. Es necesario que la cuenta se haya usado al menos en 3 ocasiones y que no se hayan presentado reclamaciones sobre traspasos a esa cuenta.
3. Efectuar la solicitud al Banco para que una cuenta destino sea registrada como recurrente.
4. Utilizar una clave proporcionada por el Dispositivo de Seguridad para registrar como recurrente la cuenta de destino.

Para desactivar la calidad de recurrente de una cuenta de destino, “Usted” deberá solicitarlo al Banco mediante el procedimiento que este le ponga su disposición en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

#### **Límites monetarios**

En el servicio...:	“Usted” podrá realizar las operaciones y servicios antes mencionados, siempre y cuando...
Servicio móvil con Token	Las Operaciones Monetarias no excedan los límites establecidos en el Anexo de Datos Generales del Cliente que forma parte de este Contrato.
Banca por internet	El monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no excede los límites máximos determinados para el “Servicio”. “Usted” podrá disminuir estos límites máximos a través del “Servicio”. Los límites máximos por perfil y categorías iniciales, se señalan en el Anexo de Datos Generales del Cliente, que forma parte de este Contrato.

#### **Consentimiento y cancelación**

Se entenderá que “Usted” otorga su consentimiento a las modificaciones del Contrato o de las comisiones si no da aviso de terminación del presente contrato en un plazo de 30 días naturales contados a partir que se le notifiquen dichas modificaciones o comisiones, o bien si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones.

“Usted” tendrá derecho a dar por terminado el presente Contrato en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones a que se refiere este apartado sin que el Banco pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que “Usted” solicite la terminación del Contrato.

Si “Usted”...	Entonces el Banco...
Adeuda alguna cantidad por concepto de comisiones al Banco y decide cancelar este Contrato.	Realizará el cobro de aquellas cantidades adeudadas que se hayan generado a la fecha en que usted solicite darlo por terminado.
Decide cancelar este Contrato en un periodo de 10 días hábiles posteriores a la firma, y efectuó un pago de comisión por algún concepto.	Le reembolsará a usted la cantidad cobrada y no cobrará comisión por la cancelación.

#### **Notificaciones**

El Banco le notificará a “Usted” las operaciones realizadas en los Servicios Digitales que impliquen las transferencias de recursos de dinero a cuentas de terceros, en el medio electrónico que “Usted” ha señalado en el anexo de datos generales de este contrato. Estas operaciones pueden ser:

- Las transferencias o pago de bienes o servicios.
- El pago de impuestos.
- Modificación de límites de monto de las operaciones.
- Registro de cuentas de terceros u otras instituciones.
- Alta, modificación y validación del medio de notificación.
- Activación o contratación de productos y servicios.
- Desbloqueo o modificación de contraseñas.
- NIP o retiro de efectivo.

En el caso de Pago Móvil o cualquier servicio correspondiente a Pago Móvil, el Banco podrá enviar únicamente notificaciones acerca de las siguientes operaciones:

- Transferencias de recursos de dinero a cuentas de terceros, como pueden ser las transferencias o pago de bienes o servicios. Esta notificación sólo se efectuará cuando el monto acumulado diario sea mayor o igual a 600 UDIS o la operación sea mayor o igual a 250 UDIS,
- contratación de bienes y servicios; y
- modificación de límites de monto de las operaciones.

“Usted” reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica, a través del envío. Para proteger la confidencialidad de la información, el Banco le recomienda adoptar medidas de seguridad para prevenir que la información pueda ser conocida por persona no autorizada distinta a su destinatario, como pudiera ser entre otras, la custodia del medio electrónico.

#### **Exención de responsabilidad sobre notificaciones**

El Banco 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 de sistema o línea que no sean imputables al Banco.

El Banco no estará obligado a realizar la notificación 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 del Banco. En caso de que "Usted" no desee proporcionar un medio de notificación, absuelve de cualquier responsabilidad al Banco por la falta de notificación.

#### Altas y modificaciones para recibir notificaciones

Usted podrá dar de alta, modificar o validar el medio de notificación en una sucursal del Banco, a través del Centro de Atención Telefónica o por cualquier otro canal electrónico que el Banco autorice para tal efecto. El Banco no permitirá la modificación del medio de notificación a través del cajero automático o terminal punto de venta.

El Banco podrá enviar dichas notificaciones al número de teléfono celular que "Usted" le haya proporcionado por cualquier medio, ya sea por medio de mensajes de texto o como avisos en los mismos servicios.

### CONDICIONES GENERALES

#### LIMITACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES

El Banco no estará obligado a prestar los Servicios Digitales, en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta.
- b) Cuando las cuentas no estén dadas de alta, asociadas o registradas en los Servicios Digitales, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en los Servicios Digitales.
- 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 del Banco.
- e) Cuando exista mandato de autoridad competente.
- f) Tratándose de cuentas de depósito con régimen indistinto, los Servicios móviles (Banca móvil o Pago móvil, según corresponda), será proporcionado únicamente a uno de los titulares de la cuenta quien podrá descargar sus aplicaciones de banca electrónica para consultar y operar la mencionada cuenta. No obstante, lo anterior, en caso de que el resto de los titulares cuenten con el servicio de banca electrónica contratado derivado de otra cuenta de depósito, éstos también podrán consultar y operar la cuenta con régimen indistinto en su servicio de banca electrónica, que tengan habilitado en otras cuentas.
- g) Cuando "Usted" no autorice al Banco para que, en cumplimiento de la legislación aplicable, recabe información de geolocalización de su dispositivo móvil o equipo de cómputo con el que accede a la red mundial denominada Internet o bien, dicho dispositivo móvil o equipo de cómputo tenga inhabilitada la función de geolocalización. Se entenderá por geolocalización, a las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo móvil o equipo de cómputo.

#### SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA

Las Partes convienen en que el Identificador de Usuario y la Contraseña de acceso que se solicitan para acceder a los Servicios Digitales y que sirven como identificación en el sistema, en conjunto con la clave de único uso que genera el Dispositivo de Seguridad, así como cualquier otro elemento a través del cual "Usted" otorgue su consentimiento expreso al Banco, serán utilizados como firma electrónica para las operaciones, instrucciones y contrataciones que "Usted" realice en los Servicios Digitales, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de "Usted". Dicha firma electrónica podrá ser utilizada también para que "Usted" firme a nombre de terceros de los cuales tenga su representación legal.

"Usted" en este acto manifiesta su conformidad y reconoce como suyas las respuestas que, desde el número de celular, y/o medio electrónico autorizado, emita al Banco con relación a operaciones pasivas, activas o de servicios bancarios.

**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 en este documento, sustituirá la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.**

#### RESPONSABILIDAD

La información e instrucciones que "Usted" transmita o comunique al Banco mediante los Servicios Digitales, 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.

Asimismo, "Usted" en este acto manifiesta su conformidad y está obligado en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa a los medios de identificación y acceso a los "Servicios" o a los que los sustituyan.

En ningún caso, el Banco 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 Digitales" 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 que no sean imputables al Banco.

#### LÍMITES DE RESPONSABILIDAD PARA EL CLIENTE

La responsabilidad de "Usted" sobre el uso del Identificador de Usuario, las Contraseñas de Acceso o el Dispositivo de Seguridad para acceder y/u operar los Servicios Digitales cesará cuando el Banco sea notificado de:

1. La defunción del "Cliente".
2. El robo o extravío de los elementos mencionados.
3. La solicitud de "Usted" de terminación del servicio digital correspondiente de acuerdo con la vigencia de este contrato.

#### HORARIOS DE SERVICIOS

"Usted" podrá tener acceso al "Servicio" los 365 días del año, las 24 horas del día, con excepción de aquellas operaciones que requieran un horario específico, mismo que se publicará en el "Servicio" y/o en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx),

## MODO ESENCIAL

Las Partes acuerdan que el Banco se reserva el derecho de activar, cuando así lo decida, la operación de los Servicios Digitales en un modo esencial. En dicho modo de operación, las funciones de los Servicios Digitales, estarán limitadas a las operaciones que el Banco determine pudiendo existir un desfase en la información que se proporcione al Cliente, por lo cual los últimos movimientos y operaciones realizados por "Usted" podrían no verse reflejados inmediatamente. La información será actualizada una vez que el Banco desactive el modo esencial.

"EL CLIENTE" será notificado de que el Servicio opera bajo el modo esencial al momento de que inicia sesión, asimismo, si "Usted" lo solicita, podrá ser notificado de la desactivación de dicho modo.

## SOPORTE Y ASESORÍA

Para la resolución de consultas, atención de dudas, sugerencias, soporte, asesoría y contingencias relacionadas con los Servicios Digitales, "Usted" podrá llamar al Centro de Atención a Clientes de los Servicios Digitales consultable en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), o contactar al Banco en la misma página en Ayuda BBVA y seguir las instrucciones para el soporte de las operaciones que requiera.

## USO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

**El Cliente acepta y reconoce** que BBVA podrá implementar **tecnologías avanzadas**, incluyendo, de manera particular, **modelos de inteligencia artificial (IA)**, con el fin de **mejorar y optimizar los servicios digitales** ofrecidos en virtud del presente contrato. Estas tecnologías podrán aplicarse, **por ejemplo**, para personalizar servicios, fortalecer la seguridad en las operaciones o identificar actividades inusuales.

BBVA informará al Cliente, **cuando corresponda**, sobre el uso específico de modelos de inteligencia artificial en sus interacciones, y al continuar utilizando las funcionalidades, el Cliente declara **su conformidad** con este alcance. En cualquier momento, el Cliente tendrá derecho a **solicitar la revisión o intervención humana** para resolver dudas relacionadas con cualquier consulta o toma de decisiones automatizadas.

El uso de estas tecnologías se llevará a cabo respetando los **principios de transparencia, equidad, privacidad y seguridad**, en cumplimiento con la legislación mexicana aplicable. BBVA revisará y actualizará sus sistemas de forma regular para garantizar su correcto funcionamiento y alineación con las mejores prácticas y estándares éticos.

## MEJORAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES

"El Banco" podrá implementar nuevas funcionalidades o mejoras a los servicios digitales descritos en el presente contrato y que tiene contratados, para lo cual "Usted" aceptará que la utilización o activación de dichas funcionalidades o mejoras, le sean aplicables los términos y condiciones que se encuentren previstos ya sea en

- i) La nueva funcionalidad o mejora y que se le den a conocer al momento de utilizarla o activarla en los servicios digitales, o,
- ii) La página de internet de [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) en el micrositio del servicio digital, o,
- iii) El contrato del servicio digital.

Los términos y condiciones de las nuevas funcionalidades o mejoras a los servicios digitales que "Usted" acepte, tendrán el carácter de vinculante, en el entendido de que, al utilizar el servicio, se entenderá que está de acuerdo y acepta sujetarse a los mismos.

## CONSULTA DE INFORMACIÓN DE OTROS SERVICIOS CON TERCEROS

"Usted" podrá visualizar en los servicios digitales, información general de productos o servicios que haya adquirido con terceros y cuando dichos terceros tengan contratados productos o servicios con el Banco que tengan este valor agregado. Esta información y, en su caso, su funcionalidad, será proporcionada en los términos y condiciones aceptados por "Usted" con el tercero, por lo que el Banco no será responsable de la misma.

## PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES

Si "Usted" tiene 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 apertura la Cuenta o a través de la unidad especializada del Banco (UNE). La solicitud de aclaración deberá ser presentada dentro del plazo de 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte.

El Banco acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente. Una vez realizada la investigación correspondiente el Banco le entregará el dictamen correspondiente que podrá ser enviado al correo electrónico proporcionado por "Usted".

El Banco pondrá a su disposición el expediente generado con motivo de la solicitud en la sucursal en que radica la cuenta, o bien en la unidad especializada del Banco, e incluirá toda documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda.

Además, "Usted" tiene derecho de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto anteriormente quedará sin efectos a partir de que "Usted" 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 Banco cuenta con una UNE mediante la cual el "Cliente" puede solicitar aclaraciones, entre otros trámites.

El correo electrónico de la UNE es [une.mx@bbva.com](mailto:une.mx@bbva.com), con domicilio Lago Alberto 320, (entrada por Mariano Escobedo 303), Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11320, Ciudad de México, teléfono 55 1998 8039. No obstante, el "Cliente" podrá solicitar aclaraciones directamente en cualquier sucursal del Banco.

## VIGENCIA

El presente contrato tendrá una duración indefinida. Sin embargo, podrá darse por terminado por el Banco previo aviso dado a "Usted" con 30 (treinta) días naturales de anticipación, mismo aviso que podrá efectuarse a través de:

- a) El servicio de banca electrónica que se trate,
- b) Medios electrónicos como correo electrónico,
- c) Avisos en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx),
- d) Publicaciones en periódicos de amplia circulación, colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas del Banco.

"Usted" podrá dar por terminado este Contrato en cualquier momento, siempre y cuando presente una solicitud por escrito en cualquiera de las sucursales del Banco, de preferencia en la que abrió la cuenta, o bien, realice dicha solicitud a través de los Servicios Digitales que tengan habilitada esta opción, para lo cual, el Banco se cerciorará de la autenticidad y veracidad de su identidad, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, los Servicios Digitales o cualesquier otra tecnología o medio. Dicho escrito podrá ser proporcionado por el Banco. En éste, "Usted" manifestará su voluntad de dar por terminado el contrato, y anexará el Dispositivo de Seguridad vinculado a LA CUENTA DE DEPÓSITO proporcionado por el Banco si es físico; si está dentro de una aplicación en el dispositivo móvil del cliente, deberá eliminarlo de dicho dispositivo; y manifestar, bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con este o que fue destruido, por lo que no podrá efectuar operaciones a partir de dicha fecha. El Banco le entregará un acuse y/o folio respecto a la terminación del contrato.

Si "Usted" termina el "Servicio", el Banco no reconocerá las contraseñas dinámicas de un solo uso del Dispositivo de Seguridad a partir de la cancelación.

El Banco rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse después de la cancelación del servicio, la tarjeta de débito o crédito asociada a los servicios o el Dispositivo de Seguridad y no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.

"Usted" reconoce que, si diera por terminada la "Cuenta", se darán por terminados los Servicios Digitales en caso de que "Usted" no designara una nueva cuenta en el Banco para operarlos.

## AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

Tratándose de transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera y transferencias de fondos internacionales que Usted envíe o reciba, "el Banco" 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 Usted con la finalidad de que la misma pueda ser intercambiada, consultada y obtenida por otras Entidades Financieras.

Derivado de lo anterior se entenderá que Usted tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información y documentación que "el Banco" 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 "el Banco" podrá realizar consultas periódicas de la información de Usted en las plataformas antes referidas durante el tiempo que este mantenga una relación jurídica con "el Banco".

## MODIFICACIONES

El Banco se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de este contrato, mediante aviso dado con 30 días naturales de anticipación, por medio de avisos en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx). Además, podrá avisar a través de:

- a) El servicio de banca electrónica que se trate,
- b) medios electrónicos como correo electrónico,
- c) publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- d) avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas del Banco.

"Usted" contará con un periodo de 30 días naturales a partir de estas notificaciones para solicitar la terminación del presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones previas a las notificaciones.

Se entenderá que Usted otorga su consentimiento a las modificaciones del contrato o a las comisiones si no da aviso de terminación del presente contrato en un plazo de 30 días naturales o bien, si transcurrido este plazo, continúa realizando operaciones.

Si "Usted" adeuda alguna cantidad por concepto de comisiones al Banco y toma la decisión de terminar este Contrato, el Banco realizará el cobro de aquellas cantidades adeudadas que se hayan generado a la fecha en que "Usted" solicite darlo por terminado.

En caso de que "Usted" 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 al Banco, éste le reembolsará la cantidad cobrada y no cobrará comisión por la cancelación.

## DOMICILIOS

Para efectos de este contrato, "Las Partes" señalan como sus domicilios:

- El Banco: Av. Paseo de la Reforma 510, Colonia Juárez, Alcaldía Cuahtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
- Usted: El asentado en el Anexo Datos Generales de Usted.

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

**CONDUSEF**

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, "Usted" podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono 55 5340 0999, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o consultar la página electrónica en Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

**JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las Partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, y renuncian a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieran o llegaren a tener.

**G L O S A R I O**

**Alfanumérico:** Contraseña que combina letras y números

**Biométrico:** Rasgos conductuales o físicos de una persona que lo hacen único.

**CVV2:** Números de seguridad al reverso de la tarjeta de débito o de crédito.

**Dispositivo de Seguridad:** Dispositivo o software que sirve para generar contraseñas dinámicas de un solo uso, también denominado Token.

**Micro Pagos:** Transferencias a cuentas de terceros o pagos de servicios que no rebasan las 70 UDIS.

**Mediana Cuantía:** Transferencias a cuentas de terceros o pagos de servicios que no rebasan las 1,500 UDIS.

**F I R M A D E L A S P A R T E S**

Enteradas las Partes del contenido y alcances del presente contrato y explicado por el Banco a Usted el valor, consecuencias y alcances legales del mismo del derecho que tiene de leerlo, manifestó consentimiento pleno y de conformidad con el mismo, estampando su firma autógrafa al cauce del presente el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por duplicado. Un ejemplar de este documento de quedar en poder de cada una de las partes y deben recibirla en este mismo acto.

Las firmas contenidas en el presente documento, se estampan al amparo del presente contrato.

El contrato ha sido inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (conocido como RECA) de la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF) con número 0305-434-020433/25-01102-0525 y tanto el contrato como sus modificaciones podrán ser consultadas en cualquier momento a través de la página [http://e-portalif.condusef.gob.mx/reca/\\_index.php](http://e-portalif.condusef.gob.mx/reca/_index.php) a la cual se puede ingresar también a través de la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

**USTED/ REPRESENTANTE LEGAL  
NOMBRE Y FIRMA:**

**EL BANCO POR:**