

CONTRATO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, BBVA MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL BANCO" 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 "EL BANCO" COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

## DECLARACIONES

### I.- Declara "EL BANCO":

- 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 "EL CLIENTE" diversos servicios y operaciones bancarias, bajo el número de cliente que "EL BANCO" le asigne.
- d) Que para recibir los servicios, "EL CLIENTE" deberá celebrar con "EL BANCO" 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".

### II.- Declara "EL CLIENTE", bajo protesta de decir verdad:

- a) Que está interesado en que "EL BANCO" le preste el servicio, y manifiesta conocer y estar de acuerdo con el contenido de este instrumento.
- b) 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 "EL BANCO".
- c) Que cuenta con la representación necesaria para la celebración y cumplimiento del presente contrato. Asimismo, asume la responsabilidad del manejo y administración de la misma (aplica para las cuentas contratadas en representación de terceros).

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>			
SERVICIO	1		
<b>CAPÍTULO II</b>			
DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN MONEDA NACIONAL (CONTIGO BBVA N2, LIBRETÓN BÁSICO "CUENTA DIGITAL", LIBRETÓN GRUPAL, LIBRETÓN FUNDACIÓN, LINK CARD)	5		
II.I DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN MONEDA NACIONAL PARA MENORES DE EDAD DENOMINADO "LINK CARD"			
<b>CAPÍTULO III</b>			
MEDIOS ELECTRÓNICOS			
III.1. CAJEROS AUTOMÁTICOS	7		
III.2. TERMINAL PUNTO DE VENTA	8		
<b>III.3. LÍNEA BBVA. SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR (NO APLICA PARA NIVEL 1)</b>	9		
III.3.1. SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR SERVICIO TELEFÓNICO			
III.3.2. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ASESOR/ FUNCIONARIO TELEFÓNICO)			
III.4. CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ESTE CAPÍTULO	10		
<b>CAPÍTULO IV</b>			
CLÁUSULAS COMUNES APLICABLES A TODOS LOS CAPÍTULOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO	11		

## CLÁUSULAS

### CAPÍTULO I DEL SERVICIO

#### TIPOS DE CUENTA

**PRIMERA.**- "EL BANCO" ofrece a "EL CLIENTE" distintos tipos de cuentas 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 setecientas cincuenta Unidades de Inversión (UDIs). En ningún momento, el saldo de las propias cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 1,000 (UN MIL) UDIs. "EL BANCO" 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) UDIs. Se podrán recibir depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (SEIS MIL) UDIs, 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, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" información suficiente, a efecto de que "EL BANCO" pueda corroborar los datos proporcionados por "EL CLIENTE"; en caso de que "EL BANCO" no pueda validar la información proporcionada por "EL CLIENTE", "EL BANCO" 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 correspondientes bancarios

que "EL BANCO" 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, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" para tales efectos para lo cual "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "EL BANCO" información suficiente para la integración de su expediente de identificación, la cual será corroborada por "EL BANCO". En caso de que "EL BANCO" no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por "EL CLIENTE", "EL BANCO" 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 "EL BANCO" fije al momento de la contratación. Para la apertura de esta cuenta, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" para tales efectos en la cual "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "EL BANCO" información suficiente para la integración de su expediente de identificación, misma que será corroborada por "EL BANCO". En caso de que "EL BANCO" no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por "EL CLIENTE", "EL BANCO" 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 MIL) UDIs.

Se entiende por UDIs, 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 "EL BANCO" 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" solo podrá contratar una cuenta por nivel de los mencionados en la presente cláusula con "EL BANCO", 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 "EL BANCO" o solicitar por algún otro medio habilitado por "EL BANCO" 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 "EL BANCO" habilita 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 "EL BANCO" omita durante la comunicación en línea solicitar a "EL CLIENTE" un factor de autenticación categoría 1 o 2, "EL BANCO" asumirá los riesgos de dicha contratación y procederá a la cancelación de la cuenta, siempre que el cliente no reconozca dicha operación.

## DE LAS OPERACIONES

**SEGUNDA.** - "EL BANCO" ofrece a "EL CLIENTE" un servicio, en virtud del cual , "EL CUAL" 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 "EL BANCO" ponga a su disposición de acuerdo al nivel de "LA CUENTA".
- 4) Pagos mediante tarjeta de débito, en establecimientos, 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 "EL BANCO" a "EL CLIENTE" (no aplica para nivel 1).
- 10) Compra de divisas para operaciones en moneda extranjera.
- 11) Cualquier otra operación que se llegara a autorizar por "EL BANCO".
- 12) Transferencias electrónicas mediante los medios electrónicos que "EL BANCO" tenga habilitados para tal efecto.

Las operaciones anteriores podrán efectuarse en las sucursales de "EL BANCO" 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 "EL BANCO" le proporcione a "EL CLIENTE", los cuales deberán contener la impresión de las máquinas de "EL BANCO". Otras operaciones se acreditarán con los comprobantes que expida "EL BANCO".

"EL CLIENTE" podrá instruir al "BANCO" que limite el monto de la disposición de recursos de la cuenta en relación a los cajeros automáticos las TPVs y con comisionistas bancarios, a través de los medios electrónicos que habilite "EL BANCO". No obstante lo anterior, "EL CLIENTE" podrá cancelar dicho límite en cualquier momento o disponer de sus fondos a través de transferencias electrónicas o retiros en sucursal.

## MEDIOS DE ACCESO

**TERCERA.-** "EL BANCO" proporcionará a "EL CLIENTE", "LAS TARJETAS" y, en los casos aplicables, 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.

"LA TARJETA" se entregará desactivada y para su activación "EL CLIENTE" deberá solicitarlo expresamente mediante cajeros automáticos, la app BBVA o bien, o bien, a través de cualquier medio electrónico previamente pactado y que llegara a habilitar "EL BANCO".

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.

Asimismo, "EL CLIENTE" podría realizar disposiciones en efectivo a través de un código QR, mismo que podrá generar en la Banca Electrónica que tenga previamente contratada, con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA" en comercios participantes.

Las operaciones realizadas a través de terceros podrían generar un costo adicional, consulte antes de realizar su operación.

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.

"EL BANCO" expedirá a "EL CLIENTE" "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 "EL BANCO", o bien cajeros que integren las redes nacionales o mundiales (no aplica para nivel 1), con las que "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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".

## AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**CUARTA.-** En los casos en los que "EL BANCO" lo determine, "EL CLIENTE" podrá otorgar su consentimiento en dispositivos electrónicos para autorizar y, en su caso, contratar mediante la firma electrónica consistente en su NIP y "LA TARJETA", 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, retina o facial, entre otros, ("BIOMÉTRICOS"), los cuales son obtenidos por dispositivos biométricos, las operaciones que se lleven a cabo en las sucursales u oficinas de "EL BANCO":

- a) Retiros de efectivo.
- b) Transferencias entre "LA CUENTA" y las diversas cuentas establecidas en "EL BANCO" y viceversa en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
- c) Transferencias de recursos a terceros en cuentas de otras instituciones de crédito o bien constituidas en el "EL BANCO".

- d) Activar, contratar o cancelar productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
- e) Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
- f) Otorgar consentimiento para el tratamiento de datos personales, así como consentir el uso de datos biométricos.
- g) Reposición de medio de disposición.
- h) Pago de servicios.
- i) Cualquier otra operación y/o servicio que "EL BANCO" llegare a autorizar en el futuro, y/o contrate "EL CLIENTE" con "EL BANCO".

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

- Otorgar a "EL BANCO" su consentimiento expreso y por escrito del tratamiento de sus datos personales sensibles o "BIOMÉTRICOS".
- Tener registrados los "BIOMÉTRICOS" en los sistemas de "EL BANCO", sin perjuicio de que "EL CLIENTE" podrá manifestar el referido consentimiento expreso mediante su NIP.

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 "EL BANCO" habilite su uso. Para este 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 Y DE PAGO

**QUINTA.-** "EL BANCO" entregará a "EL CLIENTE" o a su representante legal, en el caso de cuentas en las cuales "EL CLIENTE" es un menor de edad, una tarjeta la cual constituirá el medio de disposición de los recursos contenidos en "LA CUENTA" y, en su caso, el medio de recepción de recursos a través de las siguientes modalidades: (i) tarjeta plástica, en lo sucesivo "LA TARJETA", (ii) tarjeta virtual, en lo sucesivo "TARJETA VIRTUAL", (iii) tarjeta digital, en lo sucesivo la "TARJETA DIGITAL"; referidas en conjunto como "LAS TARJETAS".

Para el caso de "LA CUENTA NIVEL 2" y de "LA CUENTA NIVEL 4" contratadas de forma remota o no presencial, "EL BANCO" proporcionará a "EL CLIENTE" dieciséis dígitos de referencia asociados a "LA CUENTA" los cuales constituirán la "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 "EL BANCO" proporcione a "EL CLIENTE" "LA TARJETA" que cumplirá con el propósito antes referido.

Para el caso de aquellas "TARJETAS", en las que la información que las componen, no esté integrada en su totalidad en la misma, "LAS PARTES" convienen que, para efectos de disponer de los recursos que se encuentran en "LA CUENTA DE DEPÓSITO", "EL BANCO" entregará a "EL CLIENTE" dicha información a través de los medios electrónicos que "EL BANCO" tenga habilitados y previamente pactados con "EL CLIENTE" para ello.

"EL BANCO", adicionalmente a "LA TARJETA", proporcionará el respectivo 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.

La chequera se entregará desactivada, y para su activación "EL CLIENTE" deberá de solicitarlo expresamente en cualquier sucursal de "EL BANCO", o bien a través de cualquier medio electrónico que tenga previamente contratado "EL CLIENTE", y que "EL BANCO" habilite para ello.

Asimismo, "EL CLIENTE" podrá autorizar cargos a "LAS TARJETAS" sin contacto (contactless), mediante el uso de la tecnología NFC (Near Field Communication), es decir, mediante el acercamiento a la TPV de "LA TARJETA" o del teléfono o cualquier otro dispositivo móvil al cual "EL CLIENTE" tenga vinculada "LA TARJETA" O "LA TARJETA DIGITAL", siempre que éstos cuenten con dicha tecnología y, posteriormente, si se requiere, ingresando su "NIP" o "Biométrico" o cualquier otro método de desbloqueo que tenga configurado el dispositivo móvil vinculado.

Para vincular "LA TARJETA" o "LA TARJETA DIGITAL" al teléfono o cualquier otro dispositivo móvil, "EL CLIENTE" podrá hacerlo en billeteras digitales o wallets, a través de las siguientes modalidades:

1. A través de los medios electrónicos que el "EL CLIENTE" tenga previamente contratados con BBVA para tal fin, para utilizar "LA TARJETA" o "LA TARJETA DIGITAL" en los mismos, como lo es la aplicación BBVA, o cualquier otro que puedan pactar ambas partes, es decir, una wallet propia, así como en wallets de terceros que le presten este servicio, y/o
2. A través de las wallets de terceros que les presten este servicio de forma directa.

Tratándose de los servicios de billeteras digitales o wallets que terceros le presten de forma directa a "EL CLIENTE", éste podrá vincular "LA TARJETA" o "LA TARJETA DIGITAL" al teléfono o cualquier otro dispositivo móvil, siempre que BBVA los habilite mediante los acuerdos comerciales que mantenga vigentes con dichos terceros. Los derechos y obligaciones aplicables al uso de "LA TARJETA" o "LA TARJETA DIGITAL", estarán sujetos estrictamente a lo previsto por el presente contrato y la regulación aplicable; sin embargo, los términos y condiciones del servicio de la wallet que corresponda serán aquellos que, en su caso, "EL CLIENTE" suscriba de forma directa con los terceros que le provean este servicio.

Para que el "EL CLIENTE" pueda realizar las compras con "LA TARJETA" o "LA TARJETA DIGITAL" utilizando una wallet propia de BBVA, deberá activar la opción de pago a través del dispositivo móvil en el medio electrónico que este último habilite para tales efectos, siendo necesario que se asocie una tarjeta y se establezca como predeterminada para realizar los cargos correspondientes, hasta por el importe que determine "EL BANCO". "EL CLIENTE" podrá modificar en cualquier momento las tarjetas asociadas y predeterminadas para realizar cargos mediante teléfono móvil.

En caso de que "EL CLIENTE", habiendo activado la funcionalidad de pago con teléfono móvil en wallets propias de BBVA, no realice operaciones con "LA TARJETA" asociada, a consideración de "EL BANCO", este podrá por seguridad, desactivar la funcionalidad de forma automática y para continuar haciendo uso de la misma, "EL CLIENTE" deberá reactivarla, asociando nuevamente "LA TARJETA" que deseé, debiendo establecer como determinada una de las tarjetas asociadas. Para realizar compras en línea, es decir, comercio electrónico, "EL CLIENTE" debe utilizar su "LA TARJETA DIGITAL", o bien, "LA TARJETA" cuando esté vinculada a las billeteras digitales o wallets, en el caso de que éstas permitan realizar este tipo de operaciones.

"LAS PARTES" acuerdan que "EL BANCO" en protección de los intereses de "EL CLIENTE", podrá rechazar cargos a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", que con base en un análisis de riesgos que éste realice, pueda presumir que dichos cargos no han sido autorizados por "EL CLIENTE", que sean cargos instruidos por terceros que no tengan una autorización de "EL CLIENTE" o por cualquier otra razón que de no rechazar el cargo pueda generar una afectación en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" y el patrimonio de "EL CLIENTE". "EL BANCO" podrá notificar a través del servicio de banca electrónica que "EL CLIENTE" tenga contratado o a través de los medios electrónicos que para tal efecto habilite, el rechazo del cargo referido en el párrafo anterior. La notificación tendrá como finalidad solicitar la confirmación o rechazo de la operación, por lo que, en dicha notificación "EL BANCO" le hará saber a "EL CLIENTE" la forma de proceder para que "EL BANCO" lo autorice.

No obstante lo anterior, en caso de que "EL CLIENTE" manifieste que no es él quién está realizando la operación, "EL BANCO" podrá realizar un bloqueo preventivo de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", "LA TARJETA" o "LAS TARJETAS", teniendo "EL CLIENTE" las siguientes obligaciones: (i) realizar el reporte de robo o extravío del medio de disposición conforme al procedimiento establecido en este contrato, o (ii) solicitar eliminar este bloqueo preventivo de la "CUENTA DE DEPÓSITO" o "TARJETA" a través del servicio de banca electrónica o a través de los medios electrónicos que habilite "EL BANCO".

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 "EL BANCO", o bien serán cubiertos con cargo o mediante abono a otras cuentas, previas instrucciones por escrito de "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" podrá instruir a "EL BANCO" a través de los medios electrónicos que tenga previamente contratados para tal efecto, que bloquee los procesamientos de pagos con "LA TARJETA", asimismo "EL BANCO" podrá bloquear operaciones con base en un análisis de riesgos que determine.

"EL BANCO" podrá rechazar operaciones de pago realizadas con "LAS TARJETAS" con base en un análisis de riesgos que éste determine, en cuyo caso "EL BANCO" notificará a través del servicio de banca electrónica que "EL CLIENTE" tenga contratado o a través de los medios electrónicos que para tal efecto habilite. La notificación antes referida, tendrá como finalidad solicitar la confirmación de la operación de pago, por lo que, en caso de que "EL CLIENTE" confirme que es él quién está realizando el pago con "LA TARJETA", deberá intentar de nuevo el pago con el medio de disposición correspondiente para que "EL BANCO" lo autorice. No obstante, en caso de que "EL CLIENTE" manifieste que no es él quién está realizando el pago, "EL BANCO" podrá realizar un bloqueo preventivo y temporal

de "LA TARJETA" o "LAS TARJETAS", teniendo "EL CLIENTE" las siguientes obligaciones: (i) realizar el reporte de robo o extravío del medio de disposición conforme al procedimiento establecido en este contrato, o (ii) solicitar eliminar este bloqueo preventivo de la "TARJETA" a través del servicio de banca electrónica.

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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" a su inmediata terminación independientemente de que pueda exigir el pago de los daños y perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

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

En el caso de cuentas contratadas por menores de edad a través de sus representantes legales la entrega del NIP, la solicitud de una "TARJETA DIGITAL", el uso de la misma así como de "LA TARJETA", es responsabilidad exclusiva de dichos representantes legales, por lo que la información y datos correspondiente a las mismas, así como la información relaciona a "LA CUENTA", será proporcionada al representante legal en ejercicio de su cargo, a través de los medios que "EL BANCO", tenga habilitados para ello.

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

**SEXTA.-** De acuerdo al producto contratado y para el caso de "LA CUENTA NIVEL 4", "EL BANCO" 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 estos, debiendo reportar a "LÍNEA BBVA" 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 "EL BANCO".

#### **CONSERVACIÓN DE LOS CHEQUES**

**SÉPTIMA.-** "EL CLIENTE" otorga su consentimiento para que "EL BANCO" realice la conservación de forma electrónica de los cheques librados con cargo a "LA CUENTA", 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 "EL BANCO" 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" que hubieren sido archivados o grabados por "EL BANCO" 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.

#### **CARACTERÍSTICA ADICIONAL DE "LA CUENTA DE DEPÓSITO"**

**OCTAVA.-** "EL BANCO" al ofrecer una cuenta de depósito cuyo medio de disposición son los cheques y en aras de brindar seguridad y certeza jurídica a "EL CLIENTE", le otorga en este acto la característica denominada "PROTECCIÓN DE CHEQUES" la cual consiste en que cada que "EL CLIENTE" libra un cheque este se encontrará protegido a través del proceso que se explica líneas adelante, esta característica es totalmente gratuita y no lleva implicita el cobro ni de cuotas, ni comisiones; lo anterior con la finalidad de que los cheques que se libren con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" se encuentren protegidos y se pueda garantizar su pago.

Al tenor de lo anterior, "EL CLIENTE" o por conducto de sus representantes o autorizados, por cada cheque librado, deberá proporcionar a "EL BANCO" a través del servicio de banca electrónica que tenga contratado, de sucursal, o por cualquier otro medio que habilite "EL BANCO" para dicho fin, los datos de cada uno de los cheques que libra a efecto de que "EL BANCO" pueda autorizar y en su caso, proceder a su pago.

Los datos que "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "EL BANCO" para que este pueda autorizar y en su caso, proceder al pago con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" serán (i) importe, y (ii) número de cheque y en su caso "los beneficiarios"

Una vez liberado el cheque, la persona beneficiaria de este, tendrá un periodo de 90 (NOVENTA) días naturales para hacer efectivo su cobro, de lo contrario "EL CLIENTE"

deberá liberar de nueva cuenta el cheque sujetándose al proceso previamente descrito.

En caso de que "EL CLIENTE", no proporcione a "EL BANCO" a través del servicio de banca electrónica que tenga contratado o por cualquier otro medio habilitado por "EL BANCO" los datos de los cheques librados, "EL BANCO" no procederá con el pago del cheque, en aras de proteger "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE".

Asimismo, en caso de que "LA CUENTA DE DEPÓSITO" no cuente con la protección, o cuando se solicite una chequera nueva "EL BANCO" permitirá realizar la activación de la característica denominada "PROTECCIÓN DE CHEQUES", a fin de que "EL CLIENTE" se encuentre en posibilidades de contar con dicha medida de seguridad.

"LAS PARTES", acuerdan que los cheques respecto de los cuales "EL BANCO" no realice el procedimiento de pago, informará la causal de devolución respectiva, misma que hará las veces de protesto.

"EL CLIENTE" será responsable de la falta de pago de estos cheques cuando la causal de devolución respectiva, sea por falta de fondos disponibles y suficientes para pago, cuando se presente dicho supuesto.

No obstante lo anterior, en caso de que "EL CLIENTE" decida por así convenir a sus intereses no activar y/o utilizar esta característica gratuita, se obliga a asumir la total responsabilidad que pudiera derivarse del pago de los cheques no protegidos, incluyendo sin limitar, los cargos efectuados a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" con motivo del librado de cheques, por lo cual en este acto libera a "EL BANCO" de cualquier responsabilidad, y se obliga a sacarlo en paz y a salvo de cualquier reclamación. Asimismo, en caso de que "EL CLIENTE" tenga activa dicha modalidad y decida cancelarla, la cancelación podrá ser a través de los medios electrónicos que para tal efecto haya habilitado "EL BANCO" así como a través de cualquier sucursal, en cuyo caso de igual forma se obliga a sacar en paz y a salvo a "EL BANCO" de cualquier reclamación.

#### **COBRO DIGITAL DEL CHEQUE**

**NOVENA.-** "EL BANCO" como parte de los servicios de "LA CUENTA", ofrece a "EL CLIENTE" el servicio denominado cobro digital del cheque, el cual, consiste en que "EL CLIENTE" pueda presentar a cobro de forma electrónica cheques librados de los cuales sea beneficiario, a través de la aplicación BBVA México, la cual, deberá tener previamente contratada para hacer uso de este servicio.

Para poder utilizar el servicio denominando como cobro digital del cheque "LA CUENTA" deberá de contar con un expediente completo y actualizado, así como ser una N4 con al menos un año de antigüedad; "EL BANCO" se reserva el derecho de modificar estos límites.

La presentación para cobro del cheque se realizará conforme a los requisitos y las características que determine "EL BANCO", las cuales serán vinculantes y, "EL CLIENTE" deberá seguir de manera obligatoria, por lo que, en caso de no estar de acuerdo, no podrá realizar la presentación para cobro del cheque de forma electrónica y, deberá realizar el cobro de manera presencial a través de la red de sucursales que "EL BANCO" tiene habilitadas para tal efecto.

"LAS PARTES" reconocen y aceptan que la imagen que se obtiene del cheque para efectos del cobro, hace las veces de la presentación física del cheque para su pago, salvo en aquellos casos, en los que de las validaciones que "EL BANCO" realice el cheque no cuente con los elementos que hayan sido determinados por este último.

En caso de que "EL CLIENTE" haga uso del servicio de cobro digital del cheque y, una vez que se cumplan con las condiciones que para tal efecto "EL BANCO" exija, la liquidación en todos los casos se realizará con abono a "LA CUENTA". En consecuencia, para todos los efectos legales a que haya lugar hará prueba plena el abono que "EL BANCO" haga en "LA CUENTA".

Asimismo, "LAS PARTES" acuerdan que en caso de que "EL CLIENTE" envíe a través del servicio de cobro digital del cheque, títulos de crédito que no cumplan con las características determinadas por "EL BANCO", el cheque se tendrá por no presentado sin responsabilidad alguna para "EL BANCO" y, los plazos para su presentación, o en su caso, el protesto de ley seguirá surtiendo plenos efectos; por lo que, será responsabilidad de "EL CLIENTE" realizar la presentación o protesto del cheque.

"EL CLIENTE" otorga su consentimiento para que "EL BANCO" pueda ofrecer el servicio de cobro digital del cheque, a los beneficiarios que este indique en los cheques que sean librados con cargo a "LA CUENTA", asimismo, asume la responsabilidad de cada uno de los cheques que se cobren bajo esta modalidad, sacando en paz y a salvo a "EL BANCO" de cualquier evento que pudiera llegar a surgir; adicional a lo anterior, para el caso de los cheques que sean cobrados a través de esta modalidad, "EL BANCO" se reserva el derecho a hacer efectivo su cobro o no, previa validación de las medidas de seguridad del cheque.

## **COMISIONES**

**DÉCIMA.-** Por el servicio prestado, "EL BANCO" podrá cargar a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", comisiones por los conceptos que a continuación se enumeran y podrán ser cobradas por evento; el monto se señala en el apartado de comisiones del Anexo general del presente contrato:

a) EMISIÓN DE DOCUMENTOS - MOVIMIENTOS; (CAJERO). Impresión de un segundo estado de cuenta, dentro de un mismo mes e impresión de los últimos movimientos posteriores al corte de la cuenta en cajero (ATM).

b) EMISIÓN DE DOCUMENTOS - MOVIMIENTOS; (VENTANILLA). Impresión de un segundo estado de cuenta en sucursal (ventanilla), dentro de un mismo mes e impresión de los últimos movimientos posteriores al corte de la cuenta.

c) ADMINISTRACIÓN - RENTA (MANTENIMIENTO, MEMBRESÍAS, CUOTA SIMPLIFICADA, ETC.). Correspondiente a la administración mensual de "LA CUENTA".

d) REPOSICIÓN DE TARJETA DEL TITULAR; POR ROBO O EXTRAVÍO. Reposición de "LA TARJETA", en caso de robo, extravío, personalización o daño del plástico.

e) PENALIZACIÓN POR NO MANTENER EL SALDO PROMEDIO MÍNIMO MENSUAL REQUERIDO. 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.

f) ENVÍO DE TARJETA (DOMICILIO). Originada por el envío de "LA TARJETA" al domicilio del cliente a solicitud del mismo o cuando se reponga por vencimiento, personalización, robo o extravío.

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

a) Transferencia - envío (SPEI; ventanilla). Transferencia electrónica de recursos aplicados el mismo día.

b) Transferencia - envío; (CECOBAN ventanilla). Operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios;, consulte antes de realizar su operación.

El monto, moneda y periodicidad de cobro de estos servicios adicionales se pueden consultar en nuestro tarifario impreso publicado en sucursales o digital publicado en www.bbva.mx. "EL BANCO" 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.bbva.mx 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, y (iv) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en sucursales, o bien en los estados de cuenta que "EL BANCO" 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 "LAS TARJETAS", y/o a un teléfono celular (el teléfono celular no aplica para nivel 1), en virtud del cual, "EL CLIENTE" podrá efectuar depósitos o retiros 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 en el presente contrato. "EL BANCO" podrá modificar estos límites en cualquier momento, de acuerdo a las disposiciones aplicables.

### **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 "EL BANCO" y hecho el abono a "LA CUENTA".

Asimismo, cuando se trate de cheques a cargo de "EL BANCO", "EL CLIENTE" podrá disponer de su importe hasta que tales cheques hayan sido cargados en la cuenta de los libradores; en ambos casos, "EL BANCO" 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".

### **DE LOS APARTADOS**

"EL CLIENTE" podrá administrar los recursos de "LA CUENTA", a través de la banca electrónica que haya contratado con "EL BANCO", 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 "EL BANCO" 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, "EL CLIENTE" podrá programar "APARTADOS" automáticos, de acuerdo a las siguientes modalidades: 1) cada que reciba el pago de su nómina con "EL BANCO" o 2) cuando "EL CLIENTE" no reciba el pago de su nómina con "EL BANCO"; podrá definir el monto y la periodicidad, con la libertad de modificarla en cualquier momento. Cuando "LA CUENTA" no tenga los recursos suficientes para realizar la programación automática, se realizará hasta el siguiente período elegido por "EL CLIENTE".

"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".

"EL BANCO" le notificará a "EL CLIENTE" a través de la banca electrónica el número máximo de "APARTADOS" que puede mantener activos, reservándose "EL BANCO" a modificar dicho número bastando para tal efecto la notificación en la banca electrónica. En caso de fallecimiento los "APARTADOS" se darán por terminados y el monto será depositado en "LA CUENTA DE DEPÓSITO"; así mismo en caso de que una autoridad así lo requiera los "APARATOS" podrán ser dados por terminados.

### **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.

### **DEPÓSITO Y TRANSFERENCIAS EN MONEDA EXTRANJERA**

**TERCERA BIS.-** Los depósitos y retiros a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", solo podrán hacerse a través de los abonos y cargos que "EL BANCO" efectúe a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE" en moneda de curso legal en México (pesos), conforme a las instrucciones que "EL BANCO" reciba de "EL CLIENTE".

Si los abonos se efectúan en divisas distintas a la moneda de curso legal en México (pesos), previo al depósito, "EL BANCO" deberá llevar a cabo una compraventa de divisas, atendiendo al tipo de cambio que "EL BANCO" pueda obtener de manera libremente conforme a las condiciones del mercado cambiario imperante al momento de llevar a cabo la conversión, para que los recursos sean abonados por "EL BANCO" en moneda nacional a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", lo cual es aceptado desde este momento por "EL CLIENTE" a la firma del contrato y por cada instrucción que envíe en una moneda distinta a la pactada.

"EL CLIENTE" está de acuerdo que cuando se lleve a cabo una operación por medio de la banca electrónica que "EL CLIENTE" tenga contratada y que implique compraventa de divisas,"EL CLIENTE" acepta que el tipo de cambio aplicable a dicha operación sea el tipo de cambio que "EL BANCO" le muestre antes de confirmar la operación, aceptando "EL CLIENTE" el tipo de cambio, al momento de que "EL CLIENTE", digite las claves, contraseñas o utilización de mecanismos de autenticación al momento de ejecutar la operación.

### **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.

#### RÉGIMEN DEL CONTRATO

**QUINTA.-** "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.
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 retiros totales o parciales de "LA CUENTA".
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 restituídos 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, esta se regirá y deberá respetar los límites monetarios establecidos en el presente contrato, según corresponda.

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

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

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

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

**SEXTA.-** 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 "EL BANCO" para este efecto. En caso de que "EL CLIENTE" tenga diversos productos contratados en "EL BANCO" ya sea al amparo del presente contrato o de diversos contratos, y que no tenga "BENEFICIARIOS" nombrados en dichos productos; "EL CLIENTE" por medio de la presente solicita que los "BENEFICIARIOS" nombrados en "LA CUENTA DE DÉPOSITO" se tengan como nombrados para todos sus productos; en caso de que existan diversas "CUENTAS DE DÉPOSITO" en primer lugar se nombrar a los "BENEFICIARIOS" de la cuenta asociada al producto, y posterior al de cualquier otra "CUENTA DE DÉPOSITO" que tenga contratada.

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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" donde realizó la designación original o por el medio habilitado por "EL BANCO", donde podrá realizar la sustitución o nueva designación de los mismos.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO" tenga contemplados.

#### SEGURO IPAB

**SÉPTIMA.-** 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.

"EL BANCO" 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) UDIs 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) UDIs 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) UDIs 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) UDIs, cualquiera que sea el número de Titulares Garantizados por el IPAB que tenga dicha Cuenta Colectiva.

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

**OCTAVA.-** "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" "LA TARJETA", así como el NIP el cual en su caso, podrá ser consultado a través de los medios electrónicos que habilite "EL BANCO", incluyendo la aplicación BBVA México, dicho NIP invariablemente estará compuesto de cuatro signos numéricos. "EL CLIENTE" podrá realizar el cambio de NIP en cualquier cajero automático. "EL BANCO" solo 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 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 NIP, 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.

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

#### CONFIDENCIALIDAD

**NOVENA.-** "EL CLIENTE" para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible NIP, 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 NIP o de su teléfono celular vinculado al servicio, deberá de notificarlo inmediatamente al área que para tales efectos designe "EL BANCO" para bloquear el acceso con ese dispositivo o NIP.

#### DOCUMENTACIÓN DE OPERACIONES

**DÉCIMA.-** Las sumas que "EL CLIENTE" y sus autorizados (aplica solo para niveles de cuenta 2, 3 y 4) ejerzan por medio de "LAS TARJETAS" 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 documento disposiciones y consumos efectuados dentro del territorio nacional.

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

**DÉCIMA PRIMERA.-** 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 "EL BANCO" lo siguiente:

- a) Que las sumas que "EL CLIENTE" ejerza por medio de "LAS TARJETAS" 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 de la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en la moneda de curso legal en 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" en "la cuenta respectiva" de "EL CLIENTE"; pudiendo una transacción no ser autorizada por "EL BANCO" 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 SEGUNDA.-** "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 TERCERA.-** "EL BANCO" es ajeno a las relaciones que surjan entre "EL CLIENTE" y los receptores de pago 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 receptores.

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

**DÉCIMA CUARTA.-** 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 "EL BANCO". 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 "EL BANCO" para entregar efectivo a "EL CLIENTE", este último no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por "EL BANCO" al establecimiento.

#### **ACLARACIONES, ROBO O EXTRAVÍO**

**DÉCIMA QUINTA.-** 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 TARJETA" que "EL BANCO" le hubiere entregado.

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

- I. En sucursales "EL BANCO" por escrito.
- II. Mediante algún otro canal que habilite "EL BANCO" 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", "EL CLIENTE" deberá dar aviso de inmediato a "EL BANCO", a través del servicio telefónico "LÍNEA BBVA" o medio electrónico pactado, que para tal efecto ha establecido "EL BANCO"; cesa la responsabilidad de "EL CLIENTE" en el momento del reporte de robo o extravío a "EL BANCO", por lo que cualquier cargo realizado con posterioridad al reporte será imputable a "EL BANCO". "EL BANCO" podrá bloquear "LA TARJETA" o la "LA TARJETA DIGITAL" a través del medio electrónico que haya contratado "EL CLIENTE" previamente con "EL BANCO".

No obstante, para el caso del bloqueo de la "TARJETA PLÁSTICA" o "TARJETA DIGITAL", este puede ser temporal, ya que "EL CLIENTE" puede desbloquearlas a través de los medios electrónicos que haya contratado previamente con "EL BANCO", y a partir de dicho momento "EL CLIENTE" será responsable de los cargos que se realicen con las mismas.

Una vez recibido el aviso de robo o extravío, "EL BANCO" podrá notificar el status del aviso mediante los medios electrónicos que al efecto "EL CLIENTE" y "EL BANCO" hayan

pactado.

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

### **CAPÍTULO II.I**

#### **DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN MONEDA NACIONAL PARA MENORES DE EDAD DENOMINADO "LINK CARD"**

##### **CUENTA LINK CARD.**

**PRIMERA.** La cuenta de depósito bancario de dinero a la vista denominada Link Card ("CUENTA LINK CARD"), únicamente podrá ser contratada por personas menores de edad ("MENOR DE EDAD"), siempre y cuando se realice a través de su representante legal y no encuadren en los supuestos previstos en las "Cuentas para adolescentes" prevista en la Cláusula Primera (BIS) del Capítulo I "Del Servicio".

La "CUENTA LINK CARD" que el "MENOR DE EDAD" contrate a través de su representante legal siempre será una "CUENTA NIVEL 2", de conformidad a lo establecido en la Cláusula Primera del Capítulo I "Del Servicio".

Para efectos del presente Contrato, "EL BANCO" reconoce que la apertura de "LA CUENTA LINK CARD" por quien representa el menor de edad constituye un acto en beneficio de éste y, por tanto, reconoce sus facultades para actuar en su representación, siempre que la misma se ajuste a las reglas de operación, controles de seguridad, declaración sobre el origen de los recursos, así como los requisitos de identificación definidos por "EL BANCO" conforme a sus políticas de prevención de fraudes y de cumplimiento normativo aplicable en materia de prevención de lavado de dinero.

Al "MENOR DE EDAD", así como a su representante, se le denominará "EL CLIENTE". "EL CLIENTE" acepta que la "CUENTA LINK CARD" se regirá por los términos y condiciones consignados en este instrumento.

##### **DE LOS REPRESENTANTES**

**SEGUNDA.** "EL CLIENTE" acepta que la "CUENTA LINK CARD" deberá ser contratada a través de su representante legal en ejercicio de su cargo, por lo que, este último acepta la responsabilidad ante "EL BANCO" de las operaciones realizadas a través de los medios de acceso, medios de disposición y de pago previstos en el presente contrato. En ese sentido, la entrega y uso del NIP, la solicitud de "LAS TARJETAS", el uso de las mismas, es responsabilidad exclusiva de dicho representante legal, por lo que la información y datos correspondiente a las mismas, así como la información relacionada a la "CUENTA LINK CARD", será proporcionada al representante legal, a través de los medios que "EL BANCO", tenga habilitados para ello.

Los "MENORES DE EDAD" podrán realizar las operaciones establecidas en la cláusula tercera del presente Capítulo, mediante los medios electrónicos, que "EL BANCO" ponga a su disposición, y que el representante legal decida contratar y activar, de forma adicional a los regulados en el presente contrato.

LAS PARTES acuerdan que el representante legal del "MENOR DE EDAD" será el responsable ante "EL BANCO" de las operaciones realizadas por los "MENORES DE EDAD" en sus medios electrónicos, conforme a lo que se señala en el párrafo anterior.

##### **DE LAS OPERACIONES**

**TERCERA.** El "MENOR DE EDAD" podrá celebrar operaciones a través de su representante legal, bajo los mismos términos y condiciones establecidas en el Capítulo I "Del Servicio", Cláusula Segunda "De las Operaciones", con excepción de las operaciones referidas a los depósitos mediante cheques, transferencias electrónicas de fondos y con cargo a tarjetas de débito o crédito de otras instituciones financieras, sin que estos excedan los límites establecidos por el Banco de México y que el representante del "MENOR DE EDAD" establezca para tales efectos y señalados en la Cláusula Primera "Tipos de Cuenta" del Capítulo I, así como la compra de divisas para operaciones en moneda extranjera.

La disposición de fondos y las operaciones que se señalan en la Cláusula Segunda del presente Capítulo, que se realicen al amparo de la "CUENTA" a través de los medios electrónicos que "EL BANCO" habilite para ello y que el representante legal haya contratado, se entenderá como realizados por el representante legal del "MENOR DE EDAD".

No obstante lo anterior, el "MENOR DE EDAD" acepta que al cumplir la edad de dieciocho años, dejará de actuar por medio de su representante, y en este acto otorga su consentimiento para que "EL BANCO" lo migre a una cuenta de depósito acorde a sus condiciones, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Primera del presente Capítulo.

"LAS PARTES" acuerdan que los consentimientos necesarios para la activación de servicios, otorgados mediante medios electrónicos, serán atribuidos al representante legal del "MENOR DE EDAD", quien será responsable de su otorgamiento, conforme a lo siguiente:

- a) Para la activación de los servicios de mensajería de cobro establecidos por el Banco de México, como CoDi.
- b) Para el tratamiento y transferencia de los datos personales del "MENOR DE EDAD" a terceros con los que exista una relación de colaboración, con el fin de otorgar productos y servicios financieros, incluyendo los relacionados con DiMo.

### CAPÍTULO III MEDIOS ELECTRÓNICOS

#### 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" tenga convenios para el uso compartido de cajeros automáticos, las siguientes operaciones o servicios, siempre que "EL BANCO" lo tenga habilitado:

1. Disposiciones en efectivo con "LA TARJETA" y retiros con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA", 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 "EL BANCO" 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 NIP.
8. Consulta de estado de cuenta de tarjeta de crédito y de "LA CUENTA" 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 estas la compra de bienes o servicios a terceras personas, cuya prestación es independiente de la actividad bancaria.
12. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
13. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
14. 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 "EL CLIENTE" y que digite en los sistemas de "EL BANCO" o, (ii) a través de la generación y/o lectura de código QR por los sistemas de "EL BANCO" (retiro sin tarjeta).
15. Compra y/o venta de divisas, lo cual podrá efectuarse con cargo a "LA CUENTA".
16. Recepción de efectivo.
17. Recepción de cheques.
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 "EL CLIENTE" tenga contratados.
19. Cualquier otra operación que "EL BANCO" llegare a autorizar en el futuro, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

"EL BANCO" podrá, en caso de ser aplicable, solicitar a "EL CLIENTE" los "BIOMÉTRICOS" 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) "EL BANCO" 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 "EL BANCO" presta el servicio;

- b) tratándose de retiros de las cuentas o de disposiciones con "LA TARJETA", 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 TARJETA", el NIP, y en su caso los "BIOMÉTRICOS".
- c) tratándose de consulta de saldos, la información que "EL BANCO" proporcione a "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 TARJETA" y digitará el NIP, compuesto por 4 (CUATRO) dígitos numéricos y/o "BIOMÉTRICOS". "EL CLIENTE", en la primera operación que realice en el cajero automático, verificará el buen funcionamiento del NIP y "LA TARJETA" y desde ese momento podrá realizar el cambio de NIP.

#### RESPONSABILIDAD DEL USO DE LOS MEDIOS DE ACCESO

**CUARTA.-** 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 TARJETA" y con el NIP.

"EL BANCO" se reserva el derecho de retener "LA TARJETA" en cualquier momento por medio de los cajeros automáticos.

"LAS PARTES" acuerdan que "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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, "EL BANCO" abonará a "LA CUENTA", el monto correspondiente a las reclamaciones derivadas por esas operaciones, o bien, tratándose del otorgamiento de créditos, "EL BANCO" 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", manifiestan su expresa conformidad y convienen con "EL BANCO" lo siguiente:

- a) Que las sumas que "EL CLIENTE" y sus autorizados ejerzan por medio de cajeros automáticos 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 a la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.
- c) Las disposiciones realizadas mediante el uso de cajeros automáticos se cargarán en moneda nacional a "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente en "EL BANCO" al momento de la operación.
- d) 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 "EL BANCO" en "LA CUENTA" de "EL CLIENTE", pudiendo una transacción no ser autorizada por "EL BANCO" 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.

#### 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", 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 (UDIs) diarias. "EL CLIENTE" podrá instruir por escrito o por medios electrónicos (bbva.mx) a "EL BANCO" para reducir el importe de efectivo o ampliar el mismo sin exceder el equivalente a 1500 (MIL QUINIENTAS) UDIs, que de manera diaria se autoriza retirar en cajeros automáticos.

Sin perjuicio de lo anterior, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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".

#### **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 "EL BANCO" 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 "LA TARJETA" a través de las Terminales Punto de Venta de "EL BANCO", en los establecimientos afiliados a otros bancos en que "EL CLIENTE" opere y que pueden ser cualquiera de las siguientes operaciones:

1. Disposiciones en efectivo con "LA TARJETA" y retiros con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA" (no aplica para nivel 1).
2. 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.
3. 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:

- a) Mediante el uso de firma electrónica. Dicha firma electrónica, dependiendo del medio de disposición que "EL CLIENTE" utilice, puede ser:  
Para la "LA TARJETA", ingresando su NIP, o en su caso, introduciendo en el teléfono celular al cual esté vinculada "LA TARJETA", 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 este NIP tiene el mismo valor y produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
- b) 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
- c) 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 "EL BANCO" 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.

#### **III.3 LÍNEA BBVA, 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 BBVA", podrá realizar las siguientes operaciones siempre que "EL BANCO" lo tenga habilitado:

1. Transferencias entre "LA CUENTA" y las cuentas registradas en el servicio y viceversa, en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular o autorizado por este.
2. Pago de servicios y pago de créditos otorgados por "EL BANCO" a "EL CLIENTE", con cargo a "LA CUENTA" o a otras cuentas de "EL CLIENTE" que se encuentren registradas 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", 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" 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. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
8. Actualización de datos del expediente de "EL CLIENTE", lo anterior sujeto a la verificación que "EL BANCO" lleve a cabo de conformidad con la legislación vigente.
9. Cualquier otra operación que "EL BANCO" llegara a autorizar.

#### **ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO**

**SEGUNDA.-** Para poder acceder a este servicio, "EL CLIENTE" deberá activarlo vía telefónica, proporcionando a "EL BANCO" el número de "LAS TARJETAS" aplicable, NIP y, en su caso, los "BIOMÉTRICOS" que requiera "EL BANCO".

Una vez activado, "EL CLIENTE" iniciará sesión en este canal identificándose con la contraseña que "EL BANCO" 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, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" ("OTP" y/o "BIOMÉTRICOS") y/o cualquier información adicional que en su caso "EL BANCO" 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 "BIOMÉTRICOS" que ocupa para acceder a su banca móvil a su pago móvil; asimismo su identificador de usuario consistirá en el número de teléfono que "EL CLIENTE" asoció como suyo ante "EL BANCO".

#### **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 este subcapítulo, siempre y cuando el monto acumulado diario de las operaciones monetarias que representen un cargo a "la cuenta respectiva" no exceda del saldo disponible y los límites establecidos de acuerdo al nivel de la cuenta.

#### **HORARIO DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

**CUARTA.-** "EL BANCO" 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 BBVA".

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, solo podrán realizarse al vencimiento del plazo que corresponda, cuando hubieren sido ordenadas antes del horario establecido y obre en poder de "EL BANCO" la constancia o el título que ampare el depósito.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos de "LAS CUENTAS", la información que "EL BANCO" 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. "EL BANCO", a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información y asesoría, la cual no implicará responsabilidad alguna para "EL BANCO".

#### **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 "EL BANCO" produzca con motivo de las operaciones efectuadas.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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" 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 "EL BANCO" a "EL CLIENTE", con cargo a "LA CUENTA", 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", 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" 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 "EL BANCO", ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.
8. Actualización de datos del expediente de "EL CLIENTE", lo anterior sujeto a la verificación que "EL BANCO" lleve a cabo de conformidad con la legislación vigente.
9. Cualquier otra operación que "EL BANCO" llegara a autorizar.

#### ACESO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

**SEGUNDA.**- "EL CLIENTE" para acceder al servicio, iniciará sesión ante "EL BANCO" con su identificador de usuario, contraseña y/o "BIOMÉTRICOS", los cuales dependerán del medio que "EL CLIENTE" utilice para acceder al servicio. Si "EL CLIENTE" accede a través del número telefónico de "EL BANCO", o bien, de un medio electrónico habilitado por este último, como lo pueden ser otros servicios de banca electrónica, incluida la aplicación móvil, en cuyo caso el identificador de usuario será el número de teléfono de "EL CLIENTE", "EL BANCO" podrá:

i) Ya sea por llamada o por videollamada, dependiendo del dispositivo de acceso mediante el cual se lleve el enlace, el cual las partes acuerdan será considerado por vía telefónica, aplicar un cuestionario a "EL CLIENTE" por parte del personal o funcionarios o ejecutivos que el mismo "EL BANCO" designe, en los cuales se requerirán datos que "EL CLIENTE" conozca, pudiendo llevarse a cabo de forma verbal o a través de lengua de señas mexicanas, y/o,

ii) Solicitar el número de las tarjetas, su Número de Identificación Personal NIP de manera parcial, nunca completo y/o,

iii) Solicitar "LA CONTRASEÑA" que "EL BANCO" le designe o en su caso, que EL CLIENTE defina y/o la clave de uso único ("OTP") contenida o generada por medios electrónicos que proporcione "EL BANCO" (la "OTP") y/o en su caso,

iv) El "BIOMÉTRICO" que requiera "EL BANCO". "EL CLIENTE" podrá utilizar el canal de IVR a efecto proporcionar las debidas claves, contraseñas y/o "BIOMÉTRICO" para autenticarse y posterior a la autenticación, podrá mantener comunicación con el asesor sin perjuicio de cualquier información adicional que en su caso "EL BANCO" le requiera a efecto de realizar operaciones. En caso de que "EL CLIENTE" acceda a través de una oferta que le realice "EL BANCO", de igual manera podrá utilizar el canal IVR con sus debidas claves, contraseñas y/o "BIOMÉTRICOS" para autenticarse y/o cualquier información adicional que en su caso "EL BANCO" le requiera a efecto de realizar operaciones. 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 "BIOMÉTRICOS" 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 "EL BANCO".

#### 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", no exceda del saldo disponible, pudiendo disminuir los montos transaccionales en el mismo servicio.

#### HORARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

**CUARTA.**- "EL BANCO" 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 BBVA".

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, solo podrán realizarse al vencimiento del plazo que corresponda, cuando hubieren sido ordenadas antes del horario establecido y obre en poder de "EL BANCO" la constancia o el título que ampare el depósito.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos de "LAS CUENTAS", la información que "EL BANCO" 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". "EL BANCO", a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información y asesoría, la cual no implicará responsabilidad alguna para "EL BANCO".

"EL CLIENTE" solo podrá hacer cargos a cuentas de terceros cuando estos previamente y por escrito hubieren autorizado a "EL CLIENTE" para tales efectos y dicha autorización fuere notificada fehacientemente y por escrito a "EL BANCO" 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 "EL BANCO" produzca con motivo de las operaciones efectuadas.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO" derivada de los servicios de cajeros automáticos, Terminal Punto de Venta, "LÍNEA BBVA" (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 requisitar ficha 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 solo 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" al efectuar sus operaciones así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el "COMPUTADOR CENTRAL" de "EL 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 sus instrucciones.
- f) "EL BANCO" 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 ELECTRÓNICOS", serán notificadas por "EL BANCO" 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.

Con el objeto de proteger la confidencialidad de la información, "EL BANCO" 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.

"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 del sistema o línea.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO". En caso de que "EL CLIENTE" no desee proporcionar un medio de notificación, absuelve de cualquier responsabilidad a "EL BANCO" por la falta de notificación respectiva.

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

Adicionalmente, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 que se refiere la cláusula Segunda, o en su caso, 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 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.-** "EL BANCO" prestará los servicios, materia de este contrato, siempre que le sean solicitados por el medio previsto, en los días y horas que el propio "EL BANCO" establezca al efecto. "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

## **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 "LA CONTRASEÑA" o que su teléfono celular vinculado al servicio, deberá de notificarlo inmediatamente al área que para tales efectos designe "EL BANCO", para bloquear el acceso con ese dispositivo o "LA CONTRASEÑA".

## **CANCELACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS**

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

- a) Cajero automático. Se dará por cancelado dicho servicio, en el momento que "EL CLIENTE" dé por cancelada "LA CUENTA", de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- b) Terminal Punto de Venta. Se dará por cancelado dicho servicio en el momento cuando se den por cancelados todos los productos o servicios bancarios contratados por "EL CLIENTE" con "EL BANCO".
- 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 "EL BANCO", o cuando se dé por cancelada "LA CUENTA" (solo 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", sin responsabilidad para "EL BANCO".
- e) Otros Servicios de banca electrónica: A través de los medios que "EL BANCO" tenga habilitados para tal efecto.

## **SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA**

**SÉPTIMA.-** Ambas "PARTES" convienen en que "LA CONTRASEÑA" 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 "EL BANCO" 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, "LA CONTRASEÑA" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" tenga habilitado en dichos medios esa funcionalidad.

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

### **SECRETO BANCARIO**

**PRIMERA.-** "EL BANCO" 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 SOLO NIVEL 4)**

**SEGUNDA.-** "EL CLIENTE" autoriza expresamente a "EL BANCO" 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 "EL BANCO" le requiera para su correcta identificación, reconociendo que es su responsabilidad notificar a "EL BANCO" cualquier modificación en los datos y documentos proporcionados.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO", por lo cual "EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "EL BANCO" en caso de compartir la información de "LAS CUENTAS" de acuerdo con lo anteriormente establecido.

## MODIFICACIONES

**TERCERA.-** "EL BANCO" 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.bbva.mx](http://www.bbva.mx); 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 "EL BANCO" o bien, en los estados de cuenta que "EL BANCO" 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 "EL BANCO" y tome la decisión de dar por terminado el presente contrato, "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" o a través de cualquier medio electrónico habilitado para ello, debiendo "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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", "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal donde se aperturó "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 entidad financiera y siempre y cuando haya aperturado una cuenta en dicha institución de crédito, "EL BANCO" procederá a cancelar la cuenta siempre que la misma institución haga la solicitud respectiva a "EL BANCO", en la que manifieste su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia que le hizo "EL CLIENTE", debiendo "EL BANCO" transferir los recursos a la cuneta (CLABE) que señale la institución de crédito receptora, previa confirmación que "EL BANCO" recibe 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 "EL BANCO".

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

"EL BANCO" 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, "EL BANCO" 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, estos se darán por cancelados sin responsabilidad alguna para "EL BANCO", incluyendo el servicio de domiciliación, quedando obligado "EL BANCO" 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", "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" establezca al efecto.

En fecha en la que "EL CLIENTE" presente su solicitud de terminación de "LA CUENTA", "EL BANCO" 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 "EL BANCO", "EL BANCO" 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, "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

## IMPUESTOS

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

## AUTORIZACIÓN CARGO A CUENTA

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" autoriza expresamente a "EL BANCO" para cargar a "LA CUENTA" las cantidades que por cualquier concepto adeude a "EL BANCO", 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", las que se adeuden con motivo de comisiones o cualquier otro servicio otorgado por "EL BANCO". "LAS PARTES" acuerdan que la autorización tendrá como única condición que el cargo a "LA CUENTA" se hará efectivo respecto de los montos y con relación a las fechas de pago que "EL BANCO" 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 "EL BANCO" ponga a disposición de "EL CLIENTE" para informar los plazos y saldos previamente pactados.

En el supuesto de que "LA CUENTA" no tenga los recursos suficientes, "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan que "EL BANCO" podrá retener o disponer de los recursos necesarios para cubrir las obligaciones adquiridas por "EL CLIENTE", y como consecuencia "LA CUENTA" podrá presentar un saldo negativo.

## CONTRATACIÓN O ACTIVACIÓN POR MEDIOS Y DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

**SÉPTIMA.-** "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan mediante el otorgamiento el consentimiento expreso del presente contrato, que "EL CLIENTE", podrá celebrar operaciones, activar o contratar servicios de operaciones activas, pasivas o servicios bancarios y de banca electrónica, a través de medios o dispositivos electrónicos, que para tal efecto ofrezca y tenga habilitado "EL BANCO".

Para hacer uso de los medios o dispositivos electrónicos, como pudieran ser cajeros automáticos, línea telefónica, página de internet, mediante el uso del celular o cualquier otro medio o dispositivo electrónico, "EL CLIENTE" podrá manifestar su voluntad digitando las claves, contraseñas, "LA CONTRASEÑA", "OTP", NIP o "BIOMÉTRICOS" que haya pactado previamente con "EL BANCO".

Queda expresamente establecido que los servicios u operaciones que se celebren o contraten, mediante la utilización de medios o dispositivos electrónicos, se regirán siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos de cada servicio u operación activa o pasiva en particular.

Ambas "PARTES" convienen en que las claves, contraseñas, NIP o "BIOMÉTRICOS", sirven de identificación y autenticación en los sistemas de "EL BANCO" y son utilizados en lugar del nombre y firma de "EL CLIENTE", por lo que "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan que la información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique a "EL BANCO" mediante el uso de medios o dispositivos electrónicos y la utilización de las claves "LA CONTRASEÑA", NIP o "BIOMÉTRICOS", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la activación o contratación de servicio de operaciones activas, pasivas y servicios bancarios o la autorización de operaciones monetarias o de servicios, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

"EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan que el uso de los medios de identificación y autenticación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través de los medios o dispositivos electrónicos, sustituirá la firma autógrafo, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.

Asimismo, "EL CLIENTE" en este acto manifiesta su conformidad que están bajo su resguardo y responsabilidad la utilización de las claves, "LA CONTRASEÑA", NIP o "BIOMÉTRICOS" en los medios o dispositivos electrónicos como son cajeros automáticos, línea telefónica convencional, celular o cualquier otro y se obliga a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafo la manifestación que haga en dichos medios o dispositivos electrónicos, para la celebración de operaciones y/o contratación o activación de productos o servicios bancarios de operaciones activas, pasivas y servicios, con "EL BANCO" y es responsable del uso indebido de las claves, "LA CONTRASEÑA", NIP o "BIOMÉTRICOS".

De igual forma, "EL CLIENTE" acepta que dichas claves y "LA CONTRASEÑA" podrán ser enviadas a través de SMS o aplicaciones de mensajería instantánea por "EL BANCO" al celular que "EL CLIENTE" registre en el Anexo general del presente contrato, o en su caso, al que haya proporcionado a "EL BANCO" por cualquier otro medio canal o dispositivo electrónico.

## ESTADO DE CUENTA

**OCTAVA.-** Las partes convienen que "EL BANCO" 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 "EL BANCO", tales como correo electrónico, internet, servicio de banca electrónica bbva.mx, o a través del medio electrónico previamente pactado, el cual se señala en la carátula que forma parte integrante del presente contrato.

Asimismo, "EL BANCO" pondrá a disposición y entregará a "EL CLIENTE" cuando si lo requiera su estado de cuenta en el domicilio de la sucursal donde aperturó este contrato en el entendido que el primero será sin costo y por los posteriores "EL CLIENTE" pagará a "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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.

"EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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

**NOVENA.-** 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 aperturó "LA CUENTA" o a través de la Unidad Especializada de Atención (UNE) de la Institución o podrá realizar la aclaración a través de cualquier medio electrónico que tenga previamente contratado "EL CLIENTE" y que "EL BANCO" habilite para ello.

- a) Cuando "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con alguno de sus movimientos que aparezcan en su estado de cuenta o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubiere pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro de un 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 "EL BANCO" acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente.
- c) Una vez recibida la solicitud de aclaración, "EL BANCO" tendrá un plazo máximo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días para entregar a "EL CLIENTE" el dictamen correspondiente (junto con un reporte detallado, así como una copia de los documentos que se utilizaron como evidencia para emitirlo), 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, "EL BANCO" estará obligado a poner a disposición de "EL CLIENTE" a través de la unidad especializada de "EL BANCO", el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en este 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 Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente; sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que "EL CLIENTE" presente u demande 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 "EL BANCO" para su conservación.

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

**DÉCIMA.-** "EL CLIENTE" autorizará a "EL BANCO", 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 aperturó "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 mas tardar, el 3er (TERCER) Día Hábil siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de la solicitud, por lo que "EL BANCO" 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, "EL BANCO" 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 PRIMERA.-** "EL BANCO" 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, "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan que, en caso de que "EL BANCO" haya recibido recursos para abono a la cuenta de "EL CLIENTE" mediante alguno de los medios mencionados en esta cláusula y "EL BANCO" 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 "EL BANCO" dé vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

"LAS PARTES" convienen que cuando "EL BANCO" 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 "EL BANCO" podrá cargar a la cuenta de "EL CLIENTE" cuando por error "EL BANCO" 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 "EL BANCO" deberá notificar a "EL CLIENTE" de conformidad con el presente contrato.

Por cualquiera de las acciones anteriores que tome "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

## INCUMPLIMIENTO

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

Asimismo, "EL CLIENTE" se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a "EL BANCO", y a sus respectivos funcionarios, consejeros y empleados, de cualesquier daños, perjuicios, demandas, denuncias, multas, sanciones o reclamaciones relacionadas con la documentación, información o declaraciones falsas al momento de la contratación.

## CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

**DÉCIMA TERCERA.-** "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

## DOMICILIOS

**DÉCIMA CUARTA.-** 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.
- "EL BANCO" en: Avenida Paseo de la Reforma 510 (QUINIENTOS DIEZ), colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

"EL CLIENTE" se obliga a notificar por escrito a "EL BANCO" cualquier cambio de su domicilio; asimismo, libera a "EL BANCO" 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.

"EL BANCO" 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 aperturó "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.mx@bbva.com
- Domicilio: Lago Alberto 320 (entrada por Calzada Mariano Escobedo 303), colonia

Granada, código postal 11320, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

- Teléfono: 55 1998 8039

"EL CLIENTE" podrá consultar las redes sociales con las que cuenta "EL BANCO" en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx).

## PRESCRIPCIÓN

**DÉCIMA QUINTA.-** "EL BANCO" hace del conocimiento de "EL CLIENTE", que los recursos de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", pueden prescribir de acuerdo a lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito.

## CONDUSEF

**DÉCIMA SEXTA.-** 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, código postal 03100, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, teléfono 55 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 Pú blico 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 "EL BANCO" en cualquier sucursal o a través de Línea BBVA.

## ORIGEN DE LOS RECURSOS

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** "EL CLIENTE" se obliga frente a "EL BANCO" 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 "EL BANCO", 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 "EL BANCO" le requiera, lo anterior sin perjuicio de que en cualquier momento "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

## TRANSFERENCIAS

**DÉCIMA OCTAVA.-** "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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" 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 "EL BANCO" por cualquier daño o perjuicio que le ocasione por razones de incumplimiento de ordenamiento o legislación aplicable.

## INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES

**DÉCIMA NOVENA.-** Tratándose de transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera y transferencias de fondos internacionales que "EL CLIENTE" 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 "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 "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 "EL CLIENTE" en las plataformas antes referidas durante el tiempo que este mantenga una

relación jurídica con "EL BANCO".

#### CAMBIO DE NIVEL DE LA CUENTA

**VIGÉSIMA.**- En caso de que la suma de los abonos en "LA CUENTA", en el transcurso de un mes calendario exceda los límites establecidos por el Banco de México, "EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" a realizar el cambio de nivel de la cuenta, obligándose proporcionar la información o documentación necesaria para completar su expediente de identificación.

Si "EL CLIENTE" no proporciona la información o documentación necesaria, de conformidad con los plazos que se le notifiquen por escrito, "EL BANCO" podrá restringir la operación de "LA CUENTA", dejando únicamente habilitadas las operaciones a través de ventanilla.

#### RECEPCIÓN DE NÓMINA

**VIGÉSIMA PRIMERA.**- En caso que en "LA CUENTA" 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 "EL BANCO", y la citada dispersión se efectúe a través de los sistemas implementados por "EL BANCO" para tal efecto.

Si "EL CLIENTE" dejara de recibir recursos por conducto de dichos sistemas, "EL BANCO" 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" 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 "EL BANCO" 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, "EL BANCO" sin responsabilidad alguna, suspenderá la realización de operaciones en "LA CUENTA", hasta en tanto se verifique la identidad del titular de dicha cuenta.

#### OFERTA DE CONDICIONES PREFERENTES POR PORTABILIDAD DE NÓMINA

**VIGÉSIMA SEGUNDA.**- En caso de que la contratación de "LA CUENTA" sea consecuencia de una oferta dirigida por "EL BANCO", en la que resulte indispensable que "EL CLIENTE" reciba la dispersión de los recursos por concepto de salario, pensiones u otras prestaciones de carácter laboral en "EL BANCO" y por cualquier razón la institución de crédito que administra la cuenta ordenante no acepte la solicitud de portabilidad de nómina, el contrato se resolverá y dejará de surtir sus efectos legales y, por ende, no serán exigibles las obligaciones y derechos contraídos en virtud de la oferta y este contrato.

Para efectos de lo anterior, en caso de que la condición se actualice, "EL BANCO" notificará

vía correo electrónico la terminación del contrato.

#### TRANSFERENCIA DE RECURSOS A OTROS BANCOS

**VIGÉSIMA TERCERA.**- 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 "EL BANCO" a que la totalidad de su salario, pensión u otra prestación de carácter laboral se transfiera a otra institución de crédito.

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

#### SUSPENSIÓN DE DEPÓSITOS

**VIGÉSIMA CUARTA.**- "EL BANCO" podrá suspender la recepción de depósitos que se pretendan realizar a "LA CUENTA" 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 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 "EL BANCO" la información y/o documentación que "EL BANCO" estime pertinente; con la finalidad de que "EL BANCO" considere la suspensión de la recepción de depósitos que se pretendan realizar a "LA CUENTA" o la cancelación de "LA CUENTA".

Por las acciones anteriores, "EL BANCO" 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 "EL BANCO".

#### CONDICIÓN SUSPENSIVA

**VIGÉSIMA QUINTA.**- "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 SEXTA.**- 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 tuvieran o llegaren a tener.



Las firmas contenidas en el presente documento, se estampan al amparo del contrato que corresponde al producto \_\_\_ al que se le asignó la cuenta número \_\_\_\_.

El presente contrato se suscribe por duplicado en \_\_\_, el \_\_\_ de \_\_\_ del año \_\_\_.

Recibiendo "EL CLIENTE" un tanto en original debidamente firmado y se identifica con el documento mencionado en el Anexo General.

El Cliente podrá plasmar su firma autógrafo para celebrar el presente contrato y autorizar uno o varios de los siguientes actos:

#### A. Autorización de Publicidad

Por este medio autorizo a BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México ("EL BANCO"), para que proporcione a terceras personas físicas o morales la información que derive de la presente operación, con el propósito de que se utilice con fines mercadotécnicos o publicitarios. No obstante lo anterior, "EL CLIENTE" podrá revocar su autorización, manifestándolo por escrito en cualquier sucursal de "BBVA" o a través de algún medio electrónico que para tales efectos tenga "BBVA" habilitado.

#### B. Autorización Buró de Crédito

Por este conducto, autorizo expresa e irrevocablemente a "EL BANCO", para que solicite a las Sociedad(es) de Información Crediticia Nacional(es) o Extranjera(s) que considere necesaria(s), toda la información relativa a mi Histórial Crediticio, así como para que realice revisiones periódicas y proporcione información sobre dicho historial. Esta autorización tendrá una vigencia de tres años y/o mientras mantenga una relación jurídica con dicha Institución de Crédito.

Declaro que conozco plenamente la naturaleza y alcance de la información que se solicitará; las consecuencias y alcance de la información que la(s) Sociedad(es) de Información Crediticia le proporcionará(n) a "EL BANCO"; que dicha Institución de Crédito podrá realizar consultas periódicas de mi Histórial Crediticio, y el uso que ésta hará de tal información.

Con la firma autógrafo de "EL CLIENTE" se plasma su consentimiento para celebrar el contrato y otorgar las autorizaciones de Publicidad y de Buró de Crédito conforme a lo mencionado en los incisos A y B anteriores.

"EL CLIENTE"	"EL BANCO"
NOMBRE Y FIRMA(S)	NOMBRE Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)

Con la firma autógrafo de "EL CLIENTE" se plasma su consentimiento para celebrar el contrato y otorgar la autorización mencionada en el inciso A. Autorización de Publicidad

"EL CLIENTE"	"EL BANCO"
NOMBRE Y FIRMA(S)	NOMBRE Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)

Con la firma autógrafo de "EL CLIENTE" se plasma su consentimiento para celebrar el contrato y otorgar la autorización mencionada en el inciso B. Autorización de Buró de Crédito

"EL CLIENTE"	"EL BANCO"
NOMBRE Y FIRMA(S)	NOMBRE Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)

Con la firma autógrafo de "EL CLIENTE" se plasma su consentimiento para celebrar el contrato.

"EL CLIENTE"	"EL BANCO"
NOMBRE Y FIRMA(S)	NOMBRE Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)