

## CONTRATO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES EN DÓLARES AMERICANOS

CONTRATO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, BBVA BANCOMER, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, 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 ANEXO DE DATOS GENERALES DE "EL CLIENTE" DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN ADELANTE "EL CLIENTE" Y CONJUNTAMENTE CON "EL BANCO" COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

### 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 obligar 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" un servicio que consiste en integrar bajo un mismo número de cliente, diversas operaciones bancarias.
- d) Que para recibir este servicio, "EL CLIENTE" deberá mantener con "EL BANCO" el contrato de depósito bancario de dinero a la vista en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, en adelante "LA CUENTA DE DEPÓSITO", que se contiene en el presente instrumento, a través de la cual "EL CLIENTE" realizará las demás operaciones bancarias.

- e) Que para recibir el servicio señalado en el capítulo II, "EL CLIENTE" debe tener acceso a la red de internet.
- f) Que su página de Internet es [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

#### II.- DECLARA EL CLIENTE:

- a) Que cuenta con la capacidad legal para obligarse en los términos de este contrato.
- b) Que está interesado en que "EL BANCO" le preste el servicio y manifiesta conocer y estar de acuerdo con el contenido de este instrumento.
- c) Tiene celebrado(s) con "EL BANCO" contrato(s) de depósito bancario de dinero a la vista, dólares, moneda de los Estados Unidos de América.
- d) El contenido de este instrumento y su alcance legal le fueron explicados por "EL BANCO".
- e) Es su voluntad suscribir el presente contrato con "EL BANCO".

Expuesto lo anterior, "LAS PARTES" pactan las siguientes:

### ÍNDICE

CAPÍTULO I DEL SERVICIO.....	1	CAPÍTULO III CLÁUSULAS COMUNES A TODOS LOS CAPÍTULOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO.....	9
CAPÍTULO II MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	6		

### CLÁUSULAS

#### CAPÍTULO I DEL SERVICIO

##### SERVICIO

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

1. Retiros de efectivo en ventanilla, mediante el uso de cajeros automáticos de "EL BANCO" y otros medios que establezca "EL BANCO", con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
2. Depósitos en "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
3. Transferencias entre "LA CUENTA DE DEPÓSITO" y las diversas cuentas establecidas en "EL BANCO" y viceversa en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular, así como transferencias a terceros en otras Instituciones de Crédito.
4. Consulta de saldos, movimientos e información financiera, a través de "LA(S) TARJETA(S)", como se define más adelante en cajeros automáticos, Línea BBVA, Terminales Punto de Venta e Internet en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)
5. Pago de créditos otorgados por "EL BANCO" a "EL CLIENTE".
6. Pagos mediante tarjeta de débito, la cual además de contar con una banda magnética, podrá contar con un microprocesador chip, en adelante "LA(S) TARJETA(S)", a establecimientos afiliados a "EL BANCO", con cargo a su saldo disponible en "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
7. Pago de servicios con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO".
8. Efectuar operaciones a través del teléfono celular, conforme a este contrato.
9. Realizar consultar y/o el envío de información e/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con "EL BANCO".
10. Concentración, incrementos, decrementos y liquidación de inversiones.
11. Operaciones de crédito.
12. Solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas (cambios de domicilio, solicitud de chequeras de "LA CUENTA DE DEPÓSITO").
13. Dispensión y transferencia de fondos.
14. Pago a proveedores o prestadores de servicios que "EL BANCO" incluya.

15. Pago de impuestos federales a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
16. Contrataciones de nuevos productos o servicios con "EL BANCO" por medios electrónicos.
17. Captura de la información requerida para la contratación de nuevos productos o servicios con "EL BANCO".
18. Cualquier otra operación y/o servicio que "EL BANCO" llegare a autorizar en el futuro, y/o contrate "EL CLIENTE" con "EL BANCO".

#### CELEBRACIÓN DE OPERACIONES

**SEGUNDA.-** Las operaciones anteriores podrán efectuarse en las sucursales de "EL BANCO" o a través de los medios electrónicos detallados en el capítulo II de este contrato.

Los depósitos o retiros en sucursal se comprobarán con el duplicado de la nota de entrega o depósito 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 de operación que expida "EL BANCO".

Los depósitos, retiros o traspasos a través de cajeros automáticos, a través de Línea BBVA o del sistema electrónico vía medios electrónicos o del teléfono celular, se comprobarán, según corresponda al medio empleado para hacer el depósito, retiro o traspaso con la transmisión de las claves de acceso al sistema electrónico y su registro en el mismo, de la clave de usuario y contraseñas que "EL BANCO" tiene establecidos o que llegare a establecer para operaciones vía electrónica por medios electrónicos, o con el número de servicio comunicado, en términos de lo que establece la Ley de Instituciones de Crédito y, adicionalmente, con los asientos contables, los estados de cuenta y con las fichas y documentos que "EL BANCO" produzca por tal motivo.

#### AUTORIZACIÓN A TERCEROS

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" podrá designar, en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, autorizados para que lleven a cabo por su orden, a su cargo y bajo su mismo número de cuenta, las operaciones objeto del presente contrato, bastando para ello que "EL CLIENTE" otorgue

su autorización en la tarjeta de registro de firmas de este contrato, el cual se agrega al presente como Anexo de Autorizados y que en la misma registren su firma las personas autorizadas, quedando estas últimas sujetas a los mismos términos y condiciones para "EL CLIENTE" se estipulan en el presente contrato. Esta responsabilidad incluye cualquier cantidad que en exceso del límite del saldo de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", disponga indebidamente "EL CLIENTE" y/o sus autorizados, así como también respecto de los intereses, comisiones y demás accesorios que se causen por este motivo.

"EL BANCO", previa autorización expresa que "EL CLIENTE" le dé cuando sea persona física, proporcionará adicionalmente a dichos autorizados una tarjeta de débito, quedando estos autorizados sujetos a los mismos términos y condiciones que para "EL CLIENTE" se estipulan en el presente contrato.

"EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO", en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, para que realice por su cuenta los pagos de los bienes o servicios que en su oportunidad le especifique con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO".

En el caso de que "EL CLIENTE" reciba el pago de su nómina a través del presente contrato, no podrá utilizar a terceros en términos de la presente cláusula.

#### MEDIOS DE DISPOSICIÓN

**CUARTA.-** "EL BANCO" proporcionará a "EL CLIENTE", o a su Representante o Apoderado legal y, en su caso, a sus autorizados, una o varias tarjetas con su respectivo Número de Identificación Personal (NIP), o una chequera, o ambos según sea el caso, quienes reconocen el carácter personal e intransferible de los mismos, siendo responsables por el mal uso que pudieran hacer de "LA(S) TARJETA(S)" o el NIP o la chequera.

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

"EL CLIENTE" y sus autorizados tienen la obligación de dar aviso oportuno por escrito a "EL BANCO", en caso de robo o extravío de "LA(S) TARJETA(S)" o de la chequera.

Los instrumentos antes mencionados, constituyen el medio de acceso de "EL CLIENTE" a su saldo disponible en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" y a otras cuentas registradas. Por lo tanto, los pagos, depósitos, retiros, transferencias, etc., que se efectúen utilizando dichos instrumentos serán cubiertos totalmente con cargo o abono a su saldo disponible en "LA CUENTA DE DEPÓSITO", el día en 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 incumplimiento de "EL CLIENTE", en su caso, de cualquiera de los términos de este contrato dará derecho a "EL BANCO" a su terminación, en apego al procedimiento establecido para tal efecto en la cláusula de "VIGENCIA Y TERMINACIÓN" prevista en el presente contrato, independientemente de que pueda exigir el pago de los daños y perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

#### AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES MEDIANTE NIP

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

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

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

- a) Otorgar a "EL BANCO" su consentimiento expreso y por escrito del tratamiento de sus datos personales sensibles o "BIOMÉTRICOS".
- b) 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 los medios electrónicos contemplados en este contrato, siempre

que "EL BANCO" habilite su uso. Para éste caso, los "BIOMÉTRICOS" tienen el mismo valor probatorio y producen los mismos efectos legales como si "EL CLIENTE" usara su firma autógrafa.

En términos de la Ley de Instituciones de Crédito, la firma electrónica (NIP), así como los "BIOMÉTRICO" 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.

#### CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

**SEXTA.-** "EL BANCO" no será en ningún caso responsable por el incumplimiento de las instrucciones dadas por el "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".

#### I.1 DEL DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA EN DÓLARES MONEDA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA DEPÓSITO

**PRIMERA.-** "LAS PARTES" celebran un contrato de depósito bancario de dinero a la vista (según dicho término ha quedado definido como "LA CUENTA DE DEPÓSITO"), al amparo del cual, "EL CLIENTE" podrá efectuar depósitos o retiros en dólares de los Estados Unidos de América en cualquier tiempo. Durante la vigencia del presente contrato, "EL CLIENTE" no podrá ceder los derechos que para él se derivan del presente contrato.

#### RETIRO

**SEGUNDA.-** "EL CLIENTE" podrá retirar, parcial o totalmente, conforme al presente contrato, las cantidades de dinero que hubiere depositado.

#### ABONOS Y CARGOS

**TERCERA.-** Los depósitos o entregas que se realicen para abono de esta cuenta sólo podrán efectuarse mediante:

- a) La transmisión de documentos a la vista denominados en dólares y pagaderos sobre el exterior.
- b) Traspasos de fondos de depósitos bancarios denominados y pagaderos en dólares.
- c) La entrega de dólares, moneda en curso legal de los Estados Unidos de América.

#### CONVERSIÓN DE MONEDA

**CUARTA.-** Si la recepción se efectúa en otras divisas distintas del dólar de los Estados Unidos de América, los depósitos serán convertidos por "EL BANCO" a esta última moneda, atendiendo al tipo de cambio que "EL BANCO" pueda obtener libremente conforme a las condiciones del mercado cambiario imperante al momento de llevar a cabo la conversión, lo cual es aceptado desde este momento por "EL CLIENTE".

#### DISPOSICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

**QUINTA.-** 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 DE DEPÓSITO".

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.

El efectivo recibido en depósito se le acreditará inmediatamente si su depósito es operado a través de las ventanillas de "EL BANCO".

Los depósitos realizados mediante situaciones de fondos serán disponibles en la fecha que se realice la operación.

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

Los depósitos, retiros o traspasos a través de medios electrónicos, se podrán comprobar, según corresponda al medio empleado para hacer el depósito, retiro o traspaso, con la transmisión de las claves de acceso al sistema electrónico y su registro en el mismo, de la clave de usuario y contraseñas que "EL BANCO" tiene establecidos o que llegare a establecer para operaciones vía electrónica por medios electrónicos, o con el número de servicio, comunicado lo anterior en términos de lo que establece la Ley de Instituciones

de Crédito y adicionalmente, con los asientos contables, los estados de cuenta y con las fichas y documentos que "EL BANCO" produzca por tal motivo.

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

Así mismo, "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 DE DEPÓSITO".

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

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

#### **RETIRO CON CHEQUES**

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" podrá disponer, total o parcialmente, de las sumas depositadas mediante cheques librados a cargo de "EL BANCO". El libramiento de cheques tratándose de cuentas a nombre de personas físicas, únicamente se hará en las sucursales u oficinas que "EL BANCO" tenga establecidas en las poblaciones localizadas dentro de la zona mencionada en la declaración II, inciso a) del presente instrumento. "EL BANCO" no estará obligado a pagar los cheques que libre "EL CLIENTE" utilizando formas distintas a las que "EL BANCO" le proporcione, salvo que cuenta con autorización expresa por escrito de "EL BANCO".

"EL CLIENTE" deberá devolver a "EL BANCO" las formas de cheques que no hubiere utilizado, cuando por cualquier motivo se salde o cancele "LA CUENTA DE DEPÓSITO", subsistiendo su responsabilidad, en caso de no hacerlo, por el mal uso que llegara a hacerse de las mencionadas formas de cheques.

#### **PAGO DE CHEQUES**

**SÉPTIMA.-** Los cheques que "EL CLIENTE" libra con cargo a su cuenta de cheques, serán pagados por "EL BANCO" precisamente mediante la entrega de dólares de los Estados Unidos de América, de conformidad con lo previsto en la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos y a la tercera de las Reglas de Carácter General a las que habrán de sujetarse las instituciones de crédito para recibir depósitos en cuenta de cheques en dólares de los Estados Unidos de América, expedidas por el Banco de México. Asimismo, conforme a la sexta de tales reglas, a elección del beneficiario respectivo el pago se hará mediante:

- a) Entrega de moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, la cual estará sujeta en todo momento a la disponibilidad de billetes y monedas metálicas de tal divisa por parte de la oficina en la que el beneficiario pretenda cobrar el cheque del que se trate.
- b) Situaciones de fondos en cuentas de la misma naturaleza, denominados y pagaderos en moneda extranjera.
- c) Entrega de documentos a la vista denominados en dólares de los Estados Unidos de América, pagaderos en el extranjero.

#### **PROHIBICIÓN DE TRASPASOS**

**OCTAVA.-** "EL BANCO" en el caso de depósitos o pago de cheques, por ningún motivo efectuará traspasos entre esta cuenta de cheques y las cuentas de cheques correspondientes a cuentas denominadas en moneda extranjera, pagaderas en México y abiertas con anterioridad al primero de septiembre de 1982 (MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS).

#### **INTERESES**

**NOVENA.-** Por las sumas que "EL CLIENTE" mantenga en depósito podrá o no recibir intereses de acuerdo a los siguientes esquemas:

**a) CON INTERESES.-** "EL BANCO" pagará intereses cuando se contrate bajo este esquema y quede señalado en la carátula del presente contrato. Las tasas de interés que "EL BANCO" pagará a "EL CLIENTE" serán aquellas que se le den a conocer en el estado de cuenta. El cálculo de los intereses será a partir de la cantidad mínima "EL BANCO" tenga publicada en carteles, folletos, anuncios en las sucursales "EL BANCO" o a través del portal financiero www.bbva.mx; dicho cálculo se hará conforme al saldo promedio mensual que mantenga en su cuenta. En su momento, se indicará a "EL CLIENTE" la tasa de interés que "EL BANCO" está pagando en su estado de cuenta.

Los intereses se causarán a partir del día en que se constituyan los depósitos y hasta el día anterior a de la fecha en que se efectúen los retiros; se calcularán dividiendo la tasa anual de interés aplicable entre 360 (TRESCIENTOS SESENTA) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el periodo en el cual se devenguen los intereses; serán computados mensualmente sobre los saldos promedios diarios mensuales del depósito; pasarán a formar parte del saldo del depósito el primer Día Hábil del siguiente periodo. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas.

**b) SIN INTERESES.-** En caso de que "EL CLIENTE" haya elegido este esquema sin pago de intereses, no será aplicable lo pactado en el inciso anterior.

**FECHA DE CORTE.-** Será aquella que se establece en el Anexo de Datos Generales de "EL CLIENTE".

#### **SALDO DISPONIBLE Y SALDO TOTAL**

**DÉCIMA.-** Se considera como saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", las entregas de recursos que "EL CLIENTE" realice en la cuenta, más los rendimientos netos generados, en su caso, por sus depósitos, menos las disposiciones que hubieren realizado "EL CLIENTE" o sus autorizados contra la cuenta, en su caso, 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 el presente subcapítulo, cláusula quinta del presente contrato, 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 cualesquiera otra operación que realice o, en su caso, sus autorizados al amparo de su cuenta, no excederá el importe del saldo disponible que mantenga en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" al momento de efectuarlos, independientemente de que tenga el propósito de liquidarlos posteriormente, salvo que previamente haya contratado un crédito en cuenta corriente con "EL BANCO", en lo sucesivo "LÍNEA DE COBERTURA".

#### **INCUMPLIMIENTO**

**DÉCIMA PRIMERA.-** El incumplimiento de "EL CLIENTE" a cualquiera de las cláusulas de este capítulo, especialmente la que se refiere a que "EL CLIENTE" quisiera efectuar retiros que excedan del saldo a su favor en su cuenta de cheques, 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.

#### **RÉGIMEN DEL CONTRATO**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** "LAS PARTES" convienen, siempre que éstas así lo convengan, que este contrato es del tipo señalado en la carátula del presente contrato. Para efectos del presente instrumento se entiende por:

1. Individual: aquella en la que el titular es una única persona.
2. Solidaria "O" o "Y/O": en la que dos o más personas físicas son titulares 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 citada cuenta.
3. Mancomunada "Y": cuando para los efectos mencionados en el punto anterior, se requiere la concurrencia de todos los titulares.

En el caso de que "EL CLIENTE" sea una persona moral, el tipo de contrato siempre será individual.

#### **DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS (APLICA SOLO PARA PERSONAS FÍSICAS)**

**DÉCIMA TERCERA.-** 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 Anexo de Beneficiarios de este contrato, en lo sucesivo "BENEFICIARIO(S)", en las proporciones que para cada uno de ellos determinará "EL CLIENTE".

Cuando se acrede fehacientemente a "EL BANCO" el fallecimiento de "EL CLIENTE", si no hubiere instrucciones en contrario, "EL BANCO" entregará el importe correspondiente del saldo al "BENEFICIARIO" si fuere uno el designado; si fueren varios los "BENEFICIARIO(S)" designados, "EL BANCO" les entregará la parte proporcional determinada por "EL CLIENTE" y si no hubiere establecido la proporción que a cada uno de ellos le corresponda, entregará

"EL BANCO" se reserva el derecho de ajustar diariamente la tasa anual de interés pactada.

por partes iguales. Dicha entrega se efectuará directamente a los "BENEFICIARIO(S)" si fueren mayores de edad o a su representante legal si fueren menores de edad. Desde el momento de la notificación del fallecimiento de "EL CLIENTE", "EL BANCO" será responsable de los recursos de la cuenta hasta la entrega al(los) "BENEFICIARIO(S)" o, en su caso, al albacea de la sucesión de "EL CLIENTE".

En el caso de que "EL CLIENTE" no quiera designar "BENEFICIARIO(S)" o no tenga a quién designar como "BENEFICIARIO(S)", manifiesta "EL CLIENTE" con la firma del presente contrato, que está de acuerdo en que los recursos que permanezcan en "LA CUENTA DE DEPÓSITO", al momento en que se notifique a "EL BANCO" su fallecimiento, se entreguen en términos de la legislación común.

En el caso de que "EL CLIENTE" quiera cambiar o sustituir a los "BENEFICIARIO(S)" designados o variar los porcentajes, deberá acudir a la sucursal donde aperturó "LA CUENTA DE DEPÓSITO", en donde a través de cualquier ejecutivo 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.

**RÉGIMEN MANCOMUNADO Y SOLIDARIO (APLICA SOLO PARA PERSONAS FÍSICAS) DÉCIMA CUARTA.-** Los depósitos constituidos en forma colectiva mancomunada (identificados con la letra "Y"), en nombre de 2 (DOS) o más personas físicas, serán restituídos a cada depositante, en las partes proporcionales que estos establecen en la carátula de este instrumento; en caso de que los depositantes no señalen, en forma fehaciente y por escrito, la parte que a cada uno de ellos le corresponde en el depósito, "EL BANCO" entregará el depósito por partes iguales a cada uno de ellos.

Los depósitos constituidos en forma colectiva solidaria (identificados con la letra "O"), en nombre de dos o más personas físicas, podrán ser devueltos indistintamente a cualquiera de los depositantes o por su orden, sin ninguna responsabilidad para "EL BANCO". Se entenderá que los depositantes también actúan bajo el régimen solidario, cuando empleen los términos "Y/O".

En caso de interdicción, concurso mercantil y/o quiebra de alguno de los cotitulares o cuando judicialmente se haya mandado retener o embargar el depósito, "EL BANCO" entregará el depósito a quien justifique legalmente sus derechos o a quien, por decreto del juez o autoridad administrativa que corresponda, tenga derecho a recibir el mismo. Si "EL BANCO" y algún cotitular no se pusieran de acuerdo sobre la restitución del depósito, "EL BANCO" podrá ocurrir al juez pidiéndole orden para depositar los recursos que se entreguen a quien conforme a resolución de la autoridad tenga derecho a ellos.

#### **RÉGIMEN INDIVIDUAL (APLICA SOLO PARA PERSONAS FÍSICAS)**

**DÉCIMA QUINTA.-** Tratándose de depósitos bajo el régimen individual (a nombre de una sola persona física), en caso de fallecimiento de "EL CLIENTE" sin que hubiera designado "BENEFICIARIO(S)", conforme a la cláusula Décima Cuarta, "EL BANCO" procederá a entregar los recursos de la cuenta a su sucesión legítima o testamentaria, por conducto de su albacea o a los adjudicatarios.

De haberse pactado el contrato con varios titulares personas físicas, bajo el régimen solidario o mancomunado, según se señala en la carátula de este contrato, en caso de fallecimiento de alguno de ellos se entregarán los recursos en los términos previstos por la legislación común es decir:

- Cualquiera de los titulares solidarios (identificados con la letra "O" o "Y/O") sobrevivientes podrá retirar todos los recursos.
- O los cotitulares mancomunados (identificados con la letra "Y") sobrevivientes y la sucesión o los adjudicatarios del cotitular fallecido (identificados con la letra "Y"), recibirán la parte correspondiente que previamente hubieren establecido; en caso de no haberlo señalado, será a partes iguales.

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

**DÉCIMA SEXTA.-** De acuerdo al producto contratado, "EL BANCO" podrá proporcionar una chequera a "EL CLIENTE" y en caso de 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 la chequera o de algún cheque, 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".

#### **PROTECCIÓN DE CHEQUES**

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** "EL BANCO" tiene implementado un servicio complementario a la "CUENTA DE DEPÓSITO" que brinda seguridad al pago de los cheques librados, (en lo sucesivo servicio de "PROTECCIÓN DE CHEQUES"), mediante el cual "EL CLIENTE" deberá, a través del servicio de banca electrónica que tenga contratado

con "EL BANCO" y que éste tenga habilitado para el servicio, proporcionar a "EL BANCO" los datos de cada uno de los cheques que libre a efecto de que se desactive la protección y se liberen para su pago.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** "EL BANCO" no cobrará comisiones por el servicio de "PROTECCIÓN DE CHEQUES".

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

#### **SEGURO IPAB**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** 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(s) titular(es) de los contratos que documenten cualquiera de las operaciones señaladas en el párrafo anterior indicados en la carátula, el Anexo de Datos Generales y/o en el Anexo de Firmas Cotitulares, 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.

## I.2 TARJETA DE DÉBITO

### TARJETA DE DÉBITO

**PRIMERA.-** "EL BANCO" expedirá a "EL CLIENTE" una o varias tarjetas plásticas de débito, según dicho término ha quedado definido como "LA(S) TARJETA(S)", en virtud de la(s) cual(es) "EL CLIENTE" y las personas por él autorizadas, registradas en el contrato de depósito bancario de dinero a la vista en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, con o sin chequera, a que se refiere este capítulo, podrán hacer uso a nivel nacional e internacional, 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, 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(S) TARJETA(S)", por lo que "EL CLIENTE" acudirá a cualquier sucursal de "EL BANCO" a solicitar la reposición de "LA(S) TARJETA(S)".
2. En su caso, pago en comercios afiliados con cargo a su saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", para la adquisición de bienes y servicios.
3. En su caso, en comercios afiliados con cargo a su saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", mediante la entrega de efectivo a "EL CLIENTE".

### RETIROS CON TARJETA

**SEGUNDA.-** "EL CLIENTE" así como sus autorizados, en ningún caso harán disposiciones o retiros mediante el uso de "LA(S) TARJETA(S)" por cantidades que excedan del equivalente al saldo disponible que corresponda en "LA CUENTA DE DEPÓSITO".

### RESPONSABILIDAD DEL USO DE LA(S) TARJETA(S)

**TERCERA.-** "EL CLIENTE" y sus autorizados, para todos los aspectos legales a que haya lugar, expresamente reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de "LA(S) TARJETA(S)", así como la confidencialidad del(los) Número(s) de Identificación Personal (NIP) y los "BIOMÉTRICOS". El NIP podrá ser modificado posteriormente por "EL CLIENTE". "EL BANCO" sólo asignará "BIOMÉTRICOS" y proporcionará el NIP para "LA(S) TARJETA(S)" que estén habilitadas para dar acceso a los cajeros automáticos y a operaciones electrónicas.

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(S) TARJETA(S)", los "BIOMÉTRICOS" o del NIP.

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

### ENTREGA DE LA(S) TARJETA(S)

**CUARTA.-** "EL BANCO" entrega en este acto a "EL CLIENTE" un paquete que contiene "LA(S) TARJETA(S)", así como el(los) NIP(S) que invariablemente estará(n) compuesto(s) de cuatro (CUATRO) de los signos numéricos y en determinados casos los "BIOMÉTRICOS". "EL CLIENTE" deberá verificar su contenido y desde ese mismo momento podrá realizar el cambio de NIP en cualquier cajero automático; "EL BANCO" sólo asignará "BIOMÉTRICOS" y proporcionará el NIP para "LA(S) TARJETA(S)" que estén habilitadas para dar acceso a los cajeros automáticos, y a operaciones electrónicas.

"LA(S) TARJETA(S)" tendrá(n) la vigencia que en ella(s) se estipule.

### DOCUMENTACIÓN DE OPERACIONES

**QUINTA.-** Las sumas que "EL CLIENTE" y sus autorizados ejerzan por medio de "LA(S) TARJETA(S)" con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" dentro del territorio de la República Mexicana, serán documentadas invariablemente en moneda nacional. "EL CLIENTE", por ningún motivo, suscribirá documentos expresados en moneda extranjera cuando documento disposiciones y consumos efectuados dentro del territorio nacional.

### OPERACIONES EN EL EXTRANJERO

**SEXTA.-** Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero, mediante el uso de "LA(S) TARJETA(S)", "EL CLIENTE" y sus autorizados por él para disponer del saldo de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", 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 "LA(S) TARJETA(S)" con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" fuera del territorio nacional se documentarán en la moneda extranjera que corresponda.
- b) Que el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta del dólar moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América.
- c) Las disposiciones realizadas mediante el uso de "LA(S) TARJETA(S)" se cargarán en moneda nacional a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" 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 DEPÓSITO" de "EL CLIENTE"; pudiendo una transacción no ser autorizada por "EL BANCO" por no tener fondos suficientes en "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE" o porque no corresponda a la firma o NIP digitado, o el "BIOMÉTRICO" presentado, no causando comisión alguna por intento de sobregiro.

### ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS

**SÉPTIMA.-** "LA(S) TARJETA(S)" permitirán(n) a "EL CLIENTE" y a sus autorizados, la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas, cuyos importes, incluyendo impuestos, propinas y gastos diversos, serán pagados por "EL BANCO" a dichos establecimientos, con cargo inmediato y automático a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE". "EL CLIENTE" documentará las disposiciones que haga por 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 o presentados por los establecimientos, o en su caso, digitando su NIP en las Terminales Punto de Venta de los establecimientos o presentado su "BIOMÉTRICO" en los términos que "EL BANCO" señale.

"EL CLIENTE" podrá realizar la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas, o mediante terminales desatendidas propiedad de dichos establecimientos sin la necesidad de suscribir los recibos correspondientes, para lo cual "EL BANCO" autorizará la transacción mediante la validación correspondiente del chip.

### RELACIÓN CON ESTABLECIMIENTOS

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

### DISPOSICIONES DE EFECTIVO EN ESTABLECIMIENTOS

**NOVENA.-** Los establecimientos afiliados a este tipo de tarjetas no podrán hacer entregas de efectivo a "EL CLIENTE", ni aun 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 DE DEPÓSITO" 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.

### ROBO O EXTRAVÍO DE LA(S) TARJETA(S)

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

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

- a) La reposición de "LA(S) TARJETA(S)" dañada(s) deberá tramitarse en cualquier sucursal de "EL BANCO".
- b) En los casos de robo o extravío de "LA(S) TARJETA(S)", "EL CLIENTE" deberá dar aviso de inmediato a "EL BANCO", a través del servicio telefónico que para tal efecto tenga 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". 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".

- c) En el caso de que existan tarjetas adicionales o colectivas, la reposición de robo o extravío de "LA(S) TARJETA(S)", no implica la reposición de las otras; al efecto, el titular o cada cotitular deberá autorizar por escrito a sus autorizados para tramitar la reposición de "LA(S) TARJETA(S)" que se expida en sustitución en cualquier sucursal del país.

#### **PROPIEDAD DE LA(S) TARJETA(S)**

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

## **CAPÍTULO II MEDIOS ELECTRÓNICOS**

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

**ÚNICA.-** "EL CLIENTE" podrá contratar los medios electrónicos establecidos en este capítulo y podrá expresar o manifestar su consentimiento en la carátula del presente contrato, donde se señalarán los medios electrónicos que desea utilizar, con la finalidad de operar los productos y servicios regulados en este contrato, así como los productos o servicios bancarios que se encuentren regulados en algún otro contrato celebrado con "EL BANCO".

### **II.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 con los que "EL BANCO" tenga convenios para el uso compartido de cajeros automáticos, las operaciones que acepte el cajero en la plaza en que "EL CLIENTE" lo opere y que, en relación con "LAS CUENTAS" que "EL BANCO" le lleve, pueden ser cualesquiera de las siguientes operaciones o servicios:

- I. Disposiciones en efectivo con las tarjetas, y retiros con cargo al saldo disponible de "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o con cargo a otras cuentas registradas.
- II. Traspasos de fondos entre las cuentas asociadas y de terceros, en adelante se denominarán como "LAS CUENTAS".
- III. Pago de créditos otorgados por "EL BANCO" a "EL CLIENTE".
- IV. Pago de servicios.
- V. Impresión últimos movimientos.
- VI. Consulta de saldos de "LAS CUENTAS" registradas en el servicio.
- VII. Cambio de Número de Identificación Personal (NIP).
- VIII. Consulta de estado de cuenta de tarjeta de crédito y de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" registradas.
- IX. Solicitud o alta de pago automático de tarjeta de crédito.
- X. Pago de tarjeta de crédito.
- XI. Pagos por Ventas Genéricas, entendiéndose por éstas la compra de bienes o servicios a terceras personas, cuya prestación es independiente de la actividad bancaria.
- XII. 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).
- XIII. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
- XIV. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
- XV. 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.
- XVI. Cualesquiera otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero. "EL BANCO" podrá, en caso de ser aplicable, solicitar a "EL CLIENTE" un "BIOMÉTRICO" para realizar las operaciones referidas en la presente cláusula.

#### **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

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

- a) "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 las tarjetas, 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 las tarjetas, el NIP y, en su caso, el "BIOMÉTRICO".

- 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, a efecto de realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera, deberán autenticarse directamente en el cajero automático para lo cual ingresarán las tarjetas y digitaran el Número de Identificación Personal (NIP), compuesto por 4 (CUATRO) dígitos numéricos y/o "BIOMÉTRICO". "EL CLIENTE" en la primera operación que realice en el cajero automático verificará el buen funcionamiento del NIP y las tarjetas y desde ese momento podrá realizar el cambio de Número de Identificación Personal (NIP).

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

**CUARTA.-** "EL CLIENTE" y sus autorizados, para el uso de cajeros automáticos, expresamente reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de las tarjetas, así como del(es) Número(s) de Identificación Personal (NIP).

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

"EL BANCO" se reserva el derecho de retener las tarjetas 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 DE DEPÓSITO", 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**

**QUINTA.-** Respecto a 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 respectiva, 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 las cuentas, 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 al dólar moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América.
- c) Las disposiciones realizadas mediante el uso de cajeros automáticos, se cargarán en moneda nacional a la cuenta respectiva, 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 respectiva de "EL CLIENTE"; pudiendo una transacción no ser autorizada por "EL BANCO" por no tener fondos suficientes en la cuenta respectiva de "EL CLIENTE" o porque no corresponda a la firma o NIP digitado, no causando comisión alguna por intento de sobreingreso.

#### **LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO**

**SEXTA.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula Primera de este capítulo siempre y cuando el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", no exceda del equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cantidad por cuenta, es decir, a 1,500 (MIL QUINIENTAS) Unidades de Inversión (UDIS) diarias.

"EL CLIENTE" podrá instruir por escrito o por otros medios electrónicos ([www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)) a "EL BANCO" para reducir el importe de efectivo o ampliar el mismo sin exceder el equivalente a 1,500 (MIL QUINIENTAS) UDIS, que de manera diaria se autoriza retirar en cajero 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 DE DEPÓSITO".

#### **COMPROBANTE DE LOS CAJEROS**

**SÉPTIMA.-** "LAS PARTES" expresamente convienen que el comprobante de cada operación que expida el cajero automático con base en las instrucciones e información que "EL CLIENTE" le transmita, tendrá pleno valor y fuerza legal para acreditar tanto la operación realizada como el importe de la misma. Por tal motivo "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.

#### **II.2 TERMINAL PUNTO DE VENTA**

##### **OPERACIONES EN TERMINAL PUNTO DE VENTA**

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

- I. Disposiciones en efectivo con las tarjetas y retiros con cargo al saldo disponible de la cuenta respectiva.
- II. Pago de Bienes y Servicios.
- III. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

#### **LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO**

**SEGUNDA.-** "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". Estos límites máximos podrán ser disminuidos en "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.

#### **II.3 LÍNEA BBVA**

##### **(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:

1. Transferencias entre cuentas, 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 respectiva.
3. Retiro de depósitos a plazo representados o no en títulos de crédito y, retiro de otros depósitos que sean a la vista, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a las cuentas registradas en el servicio en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
4. Incrementos, decrementos y liquidación de inversiones, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" o a otras cuentas de "EL CLIENTE" registradas o asociadas al servicio.
5. Consulta de saldos y de información financiera.
6. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero del conocimiento de "EL CLIENTE" y este último acepte dicho servicio.
7. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
8. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.

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

**SEGUNDA.-** Para poder accesar a este servicio, "EL CLIENTE" deberá activarlo vía telefónica, proporcionando a "EL BANCO" el número de las tarjetas, su Número de Identificación Personal (NIP) y, en su caso, el "BIOMÉTRICO" 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".

Asimismo, para llevar a cabo las operaciones a que se refiere la cláusula anterior, "EL CLIENTE" deberá comunicar a "EL BANCO" "LA CONTRASEÑA" y/o la clave de único uso (OTP) contenida o generada por medios electrónicos que proporcione "EL BANCO" y/o "BIOMÉTRICO" 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.

#### **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.

#### **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" 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 Hábiles bancario posterior.

Las operaciones de retiro de depósitos a plazo, para traspaso a otra cuenta, sólo podrán realizarse al vencimiento del plazo que corresponda, cuando hubieren sido ordenadas antes del horario establecido y obren 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".

#### **II.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ASESOR 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 DE DEPÓSITO", y las cuentas registradas en el servicio y viceversa, en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular o autorizado por éste.
2. Pago de servicios y pago de créditos otorgados por "EL BANCO" a "EL CLIENTE", con cargo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a otras cuentas de "EL CLIENTE" que se encuentren registradas o asociadas en el servicio.
3. Retiro de depósitos a plazo representados o no en títulos de crédito y, retiro de otros depósitos que sean a la vista, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", o a las cuentas registradas en el servicio en las que "EL CLIENTE" aparezca como titular.
4. Incrementos, decrementos y liquidación de inversiones, con cargo o abono a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" o a otras cuentas de "EL CLIENTE" registradas o asociadas al servicio.
5. Consulta de saldos y de información financiera.
6. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar y de la cual "EL BANCO" le haga del conocimiento de "EL CLIENTE" y este último acepte dicho servicio.
7. Activación o contratación de nuevos productos o servicios con "EL BANCO", ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.

## ACCESO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

**SEGUNDA.**- Para poder accesar a este servicio, "EL BANCO" deberá aplicar un cuestionario a "EL CLIENTE", por parte del personal que el mismo "EL BANCO" designe, en cuyos cuestionarios se requerirán datos que "EL CLIENTE" conozca.

Posteriormente "EL CLIENTE" deberá proporcionar a "EL BANCO" el número de las tarjetas, su Número de Identificación Personal (NIP) de manera parcial, nunca completo o en dado caso su "BIOMÉTRICO", y cualquier información adicional que en su caso "EL BANCO" le requiera, a efecto de realizar operaciones.

## 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 respectiva, no exceda del saldo disponible.

## 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" 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 Habil bancario posterior.

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

## II.5 CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

**PRIMERA.**- Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de este servicio electrónico se regirán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos de cada operación en particular, a que se refiere la declaración segunda inciso a) de este contrato, siendo aplicables las estipulaciones de este contrato únicamente a la relación entre "EL CLIENTE" y "EL BANCO" derivada de "EL SERVICIO", 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 "EL SERVICIO", la que generará un "NÚMERO DE FOLIO" en la realización de cada operación.
- b) Los depósitos a "LA(S) CUENTA(S) DE DEPÓSITO", y las aportaciones a "LA(S) CUENTA(S) DE DEPÓSITO" de inversión se efectuarán y comprobarán sin documentar dichos movimientos, siendo validadas únicamente por medio de "EL NÚMERO DE FOLIO" correspondiente.
- c) Las operaciones de retiro sólo podrán realizarse si "EL CLIENTE" tiene saldo suficiente en las cuentas en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- d) Tratándose de consulta de saldos, la información que "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 "EL SERVICIO", 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 envíen a "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 la 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, contratación de productos y servicios, desbloqueo o modificación de contraseñas o NIP, y que se realicen a través de "EL SERVICIO", serán notificadas por "EL BANCO" a "EL CLIENTE", en la cuenta de correo electrónico que ha señalado en la carátula 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 persona no autorizada distinta 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 de 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, o por cualquier causa ajena al control de "EL BANCO".

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

En ningún caso "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 "EL SERVICIO" 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

**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 "EL SERVICIO", 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 "EL SERVICIO", o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en "EL SERVICIO".
- 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 sus "CONTRASEÑAS", los "BIOMÉTRICOS", 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 "CONTRASEÑA".

#### **CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

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

- a) Cajero Automático.- Se dará por cancelado dicho servicio, cuando se den por cancelados todos los productos o servicios bancarios contratados por "EL CLIENTE" con "EL BANCO".
- b) Pago Móvil.- "EL CLIENTE" podrá dar por cancelado este servicio, a través del servicio de Línea BBVA.
- c) www.bbva.mx Básico.- 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 DE DEPÓSITO".
- d) Terminal Punto de Venta.- Se dará por cancelado dicho servicio, cuando se den por cancelados todos los productos o servicios bancarios contratados por "EL CLIENTE" con "EL BANCO".
- e) Línea BBVA Básico.- 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", cuando se den por cancelados todos los productos o servicios bancarios contratados por "EL CLIENTE" con "EL BANCO".
- f) Centro de Atención Telefónico.- Este servicio se dará por cancelado sin necesidad de procedimiento alguno, cuando se den por cancelados todos los productos o servicios bancarios contratados por "EL CLIENTE" con "EL BANCO".

#### **SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA**

**SÉPTIMA.-** "LAS PARTES" convienen que las contraseñas de acceso y 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, contraseñas y "BIOMÉTRICOS" sustituirá la firma autógrafa de "EL CLIENTE" y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados de manera autógrafa 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 III CLÁUSULAS COMUNES A TODOS LOS CAPÍTULOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO**

#### **COMISIONES**

**PRIMERA.-** Por el servicio prestado, "EL BANCO" podrá cargar a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" de "EL CLIENTE", cuotas o comisiones por los conceptos que a continuación se enumeran:

Se cobrará:

- a) No mantener el saldo promedio mínimo mensual requerido.- Comisión mensual, por no mantener el saldo mínimo en "LA CUENTA DE DEPÓSITO". En el evento de que "EL CLIENTE" no mantenga su saldo promedio mensual mínimo, la comisión a que hace referencia este inciso no podrá exceder del monto que resulte menor

de: i) la diferencia entre el saldo promedio mensual mínimo requerido y el saldo promedio observado, y ii) el importe que la Institución de Crédito determine y registre en el Banco de México.

- b) Membresía.- Comisión o cuota fija mensual. "EL BANCO" como beneficio al "CLIENTE" podrá bonificar el importe de esta cuota al mantener un saldo promedio mensual, para lo cual, el cobro de esta comisión se deberá ver reflejado en el estado de cuenta del mes al que corresponde la comisión.
- c) Cheque librado.- Comisión por cada retiro que se efectúe utilizando cheques que excedan a la cantidad ofrecida por "EL BANCO" como gratis.
- d) Intento de sobreiro por cheque devuelto.- Comisión por cada cheque librado que sea devuelto sin pagar en ventanilla o en cámara de compensación por falta de fondos disponibles y suficientes. La comisión a que se refiere este inciso no podrá exceder del monto que resulte menor de: i) la diferencia que exista entre el importe del cheque y el saldo disponible en la cuenta, y ii) el importe por concepto de la comisión que "EL BANCO" haya registrado ante el Banco de México, que se señala en el Anexo de Comisiones del presente contrato. Sin perjuicio de lo establecido en este inciso y conforme lo establece la Ley de Instituciones de Crédito, "EL BANCO" dará por terminado el presente contrato sin responsabilidad alguna, en términos también de la Ley de Instituciones de Crédito.
- e) Impresión de movimientos.- Comisión por la impresión de los últimos movimientos posteriores al corte de la cuenta en cajeros automáticos.
- f) Reposición de plástico por robo o extravío.- Comisión por reposición de las tarjetas de débito en caso de robo, extravío o personalización. En caso de reposición porque "LAS(S) TARJETA(S)" se encuentre(n) dañada(s) será sin costo. Se agrega la personalización.
- g) Emisión de estado de cuenta adicional y/o impresión de movimientos.- Comisión en caso de solicitar un segundo estado de cuenta y/o impresión de movimientos en ventanilla.

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

"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" por cualquiera de los siguientes medios: i) escrito; ii) medios electrónicos como correo electrónico o en el portal financiero www.bbva.mx; 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".

En razón de lo anterior "EL CLIENTE" contará con un periodo de 30 (TREINTA) días naturales a partir de las notificaciones antes mencionadas para solicitar la terminación el presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones previas a las notificaciones.

En el caso de préstamos o depósitos sujetos a algún plazo forzoso pactado por "LAS PARTES", las condiciones del servicio o producto no podrán ser modificadas hasta una vez finalizado el plazo pactado, en caso de que "EL CLIENTE" contrate un nuevo servicio o producto con "EL BANCO" se entenderá que "EL CLIENTE" está de acuerdo con las modificaciones realizadas por "EL BANCO" y las cuales fueron notificadas en los términos descritos en el párrafo que antecede.

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.

Las comisiones que "EL BANCO" cobrará, efectivamente a "EL CLIENTE", serán sólo aquellas que se señalan de manera expresa y que tienen una cantidad determinada o determinable señalada en la carátula y Anexo de Comisiones del presente contrato, por lo tanto el monto y el método de cálculo, en su caso, se detallarán en la carátula y Anexo de Comisiones en términos de las Disposición Única de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

#### **SECRETO BANCARIO**

**SEGUNDA.-** "EL BANCO" no podrá dar noticias sobre las operaciones y el estado y movimiento de "LAS CUENTAS" 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.

#### **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, por cualquiera de los siguientes medios: i) escrito; ii) medios electrónicos como correo electrónico o en el portal financiero [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx); 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".

En razón de lo anterior "EL CLIENTE" contará con un periodo de 30 (TREINTA) días naturales a partir de las notificaciones antes mencionadas para solicitar la terminación del presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones previas a las notificaciones.

En el caso de préstamos o depósitos sujetos a algún plazo forzoso pactado por "LAS PARTES", las condiciones del servicio o producto no podrán ser modificadas hasta una vez finalizado el plazo pactado, en caso de que "EL CLIENTE" contrate un nuevo servicio o producto con "EL BANCO" se entenderá que "EL CLIENTE" está de acuerdo con las modificaciones realizadas por "EL BANCO" y las cuales fueron notificadas en los términos descritos en el párrafo que antecede.

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.

#### 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 DE DEPÓSITO" 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 vinculados a "LA CUENTA DE DEPÓSITO" que le fueron proporcionados, para ello "EL CLIENTE" deberá hacer entrega de estos 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 DE DEPÓSITO", "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal donde se aperturó "LA CUENTA DE DEPÓSITO", 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 remita los documentos originales a "EL BANCO" en los que conste la manifestación de voluntad de dar por terminado el contrato, debiendo "EL BANCO" transferir los recursos a la cuenta (CLABE) que señale la Institución de Crédito receptora, previa confirmación que "EL BANCO" obtenga de "EL CLIENTE" respecto a su solicitud.

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 DE DEPÓSITO", 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".

Una vez realizada la terminación del presente contrato o cancelación de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" por "EL CLIENTE", "EL BANCO" entregará a "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 DE DEPÓSITO", "EL BANCO" procederá sin su responsabilidad a cancelar los servicios de domiciliación que se encuentren asociados a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

"EL BANCO" se abstendrá de condicionar la terminación del contrato a la devolución del contrato que obra en poder de "EL CLIENTE".

En el caso de que "EL CLIENTE" solicite por escrito la terminación del presente contrato a través de otra Institución de Crédito, y siempre y cuando haya aperturado una cuenta en dicha Institución de Crédito, "EL BANCO" procederá a cancelar la cuenta siempre que se le remitan los documentos originales en los que conste la manifestación de voluntad de dar por terminado el contrato, debiendo "EL BANCO" transferir los recursos a la cuenta (CLABE) que señale la Institución de Crédito receptora.

Por otro lado, en caso de que "EL CLIENTE" en un periodo de 10 (DIEZ) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato decida cancelarlo, "EL BANCO" no cobrará comisión por la cancelación.

La terminación anteriormente referida, será sin responsabilidad para "EL CLIENTE" siempre y cuando no haya utilizado el producto o servicio financiero.

#### 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 DE DEPÓSITO", 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 DE DEPÓSITO", 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 DE DEPÓSITO" se hará efectiva respecto de los montos y en relación a las fechas de pago que "EL BANCO" tenga previamente pactadas 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.

#### ESTADO DE CUENTA

**SÉPTIMA.-** 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, medios electrónicos, Servicio de Banca Electrónica [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), o a través del medio electrónico previamente pactado, el cual se señala en la carátula que forma parte integrante del presente contrato.

Así mismo, "EL BANCO" pondrá a disposición y entregará a "EL CLIENTE" cuando así 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 Anexo de Comisiones 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 el cual se define en el Anexo Datos Generales de "EL CLIENTE", 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 convenientes, 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 de cuenta estarán disponibles para consulta de "EL CLIENTE" dentro de los 5 (CINCO) Días Hábiles siguientes al corte de "LA CUENTA DE DEPÓSITO" en sucursal o en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) Avanzado.

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 DE DEPÓSITO", 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 DE DEPÓSITO". Transcurrido este plazo sin haberse hecho reparo a "LA CUENTA DE DEPÓSITO", 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

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

- a) Cuando "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (NOVENTA) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.
- b) La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien 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, salvo cuando la reclamación sea a operaciones realizadas en el extranjero. En este caso el plazo será hasta de 180 (CIENTO OCHENTA) días naturales.
- d) Dentro del plazo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el inciso anterior, "EL BANCO" estará obligada a poner a disposición "EL CLIENTE" en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien en la unidad especializada de "EL BANCO", el expediente generado con motivo de la solicitud junto con un reporte detallado, así como una copia de los documentos que se utilizaron como evidencia para emitirlo, así como a integrar en éste toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda.
- e) 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 su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

#### SERVICIO DE DOMICILIACIÓN, CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN

**NOVENA.-** "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 DE DEPÓSITO".

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 DE DEPÓSITO" o en cualquier sucursal o mediante el servicio de banca electrónica, en el horario de atención al público, utilizando el formato que establece las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido Banco de México. Dicho servicio se cancelará a más tardar el 3.<sup>er</sup> (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 o 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 el Banco de México.

#### RETENCIÓN DE RECURSOS

**DÉCIMA.-** "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 cuenten 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.

"EL BANCO" y "EL CLIENTE" convienen que cuando "EL BANCO" tenga evidencia de que se haya aperturado 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 a terceros, por lo que "EL CLIENTE" libera de responsabilidad a "EL BANCO".

#### CONTRATACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

**DÉCIMA PRIMERA.-** "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan mediante la firma autógrafa de la carátula correspondiente, que "EL CLIENTE" podrá celebrar operaciones o contratar servicios de operaciones activas, pasivas o servicios bancarios y de banca electrónica, a través de medios electrónicos, que para tal efecto ofrezca y tenga habilitado "EL BANCO".

Para hacer uso de los medios electrónicos, como pudieran ser cajeros automáticos, línea telefónica convencional, es decir voz a voz o celular o cualquier otro medio electrónico, "EL CLIENTE" deberá conectarse y hacer uso de los servicios u operaciones a través de estos medios electrónicos, mediante los cuales manifestará su voluntad digitando al efecto su número de cuenta o número de tarjeta y su Número de Identificación Personal, en adelante NIP, o las claves o contraseñas que haya pactado previamente con "EL BANCO" o que en su caso, éste le haya proporcionado a "EL CLIENTE". Cuando sea por cajero automático, deberá insertar su tarjeta de débito o crédito y deberá digitar su NIP, en casos determinados "BIOMÉTRICOS".

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

"EL BANCO" registrará a "EL CLIENTE" para que éste pueda utilizar los medios electrónicos, con objeto de que "EL CLIENTE" pueda ingresar a la contratación de servicios o celebración de operaciones después de autenticarle por medio de diversos elementos, como son, el número de cuenta y/o el número de plástico asociado a las cuentas de los productos que tenga contratados "EL CLIENTE", así como su NIP (Número de Identificación Personal) o su "BIOMÉTRICO". A esta clave de autenticación (número de cuenta y/o número de plástico asociado) se le denomina "CLAVE" o "CONTRASEÑA".

Ambas partes convienen en que las "CLAVES", "CONTRASEÑAS" y "BIOMÉTRICOS" sirven de identificación 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 electrónicos y la utilización de las "CLAVES", "CONTRASEÑAS" y "BIOMÉTRICOS", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la contratación de servicio de operaciones activas, pasivas y servicios bancarios o la celebración de operaciones, 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 previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través de este sistema electrónico, sustituirá la firma autógrafa, 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 en la utilización de las "CLAVES", "CONTRASEÑAS" y "BIOMÉTRICOS" en los medios electrónicos como son cajeros automáticos, línea telefónica convencional, celular o cualquier otro y se obliga a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa la manifestación que haga en dichos medios electrónicos, para la celebración de operaciones y/o contratación de productos o servicios bancarios de operaciones activas, pasivas y servicios, con "EL BANCO" y es responsable del uso indebido de los medios de acceso al sistema de los fondos de las cuentas de los productos contratados. "EL BANCO" no estará obligado a prestar los servicios u operaciones por medios electrónicos en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, por cualquiera de éstas.
- b) Cuando las cuentas de los productos contratados no se encuentren dadas de alta en los servicios u operaciones, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en los servicios u operaciones.
- c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las cuentas de los productos contratados, no se mantengan fondos disponibles suficientes, o bien cuando las mismas 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".

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

En el caso de daño, robo o extravío de la "CLAVE" o "CONTRASEÑA", "EL CLIENTE" deberá adoptar, todas las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de la "CLAVE DE USUARIO" o "CONTRASEÑA" que "EL BANCO", le hubiere entregado.

"EL CLIENTE" a efecto de bloquear el acceso a la "CLAVE" o "CONTRASEÑA", dañada, robada o extraviada deberá tramitar cualquiera de los siguientes procedimientos, según sea el caso:

- a) La "CLAVE DE USUARIO" o "CONTRASEÑA" dañada deberá tramitarse en cualquier sucursal de "EL BANCO".
- b) En los casos de que tenga la sospecha que su "CLAVE" o "CONTRASEÑA" ha sido robada o un tercero ha tenido acceso a la misma, "EL CLIENTE" deberá dar aviso de inmediato a "EL BANCO" a través del servicio telefónico que para tal efecto tenga establecido "EL BANCO", a fin de que la misma sea bloqueada, para lo cual "EL CLIENTE" deberá obtener un número de folio o contraseña del reporte que "EL BANCO" le proporcionará.

Cesa la responsabilidad de "EL CLIENTE" en el momento del reporte de robo o extravío y obtención del folio o "CONTRASEÑA" de "EL BANCO", por lo que cualquier cargo realizado con posterioridad al reporte mediante la utilización de la "CLAVE" o CONTRASEÑA, será imputable a "EL BANCO".

"EL CLIENTE" reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado de la "CLAVE" o "CONTRASEÑA", por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de la misma.

## DOMICILIOS

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

- "EL CLIENTE", el asentado en el Anexo Datos Generales de "EL CLIENTE"
- "EL BANCO", el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma 510, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06600, 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通知aciones 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 DE DEPÓSITO", 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 Anáhuac, alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11320, Ciudad de México.
- Teléfono: 1998 8039
- "EL CLIENTE" podrá consultar las redes sociales con las que cuenta "EL BANCO" en www.bbva.mx

## PRESCRIPCIÓN

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

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

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

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

## CONDUSEF

**DÉCIMA CUARTA.-** 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, alcaldía Benito Juárez, código postal 03100, Ciudad de México, teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999; correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, o consultar la página electrónica en Internet www.condusef.gob.mx

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

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

## ORIGEN DE LOS RECURSOS

**DÉCIMA QUINTA.-** "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 SEXTA.-** "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 materiales 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.

#### AUTORIZACIÓN BURÓ DE CRÉDITO

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** "EL CLIENTE" autoriza expresa e irrevocablemente a "EL BANCO" para que éste obtenga información relativa de todas las operaciones que el primero haya celebrado con cualquier otra Institución de Crédito o Sociedad Mercantil; asimismo, "EL BANCO" podrá proporcionar información sobre el historial crediticio de "EL CLIENTE" a otros usuarios de las Sociedades de Información Crediticia, llámense centrales de informes de crédito y cualquier otro dedicado a investigar y proporcionar informes de crédito, así como agencias calificadoras en general o empresas que le presten servicios a "EL BANCO", ya sean nacionales o extranjeras. "EL CLIENTE" conoce la naturaleza y alcance de la información que se proporcionará y solicitará a las aludidas sociedades.

Asimismo, "EL CLIENTE" autoriza expresamente a "EL BANCO" a proporcionar a terceros la información de éste, obtenida con motivo de la celebración de este contrato para la comercialización de productos o servicios, quedando facultado "EL BANCO" para enviar a "EL CLIENTE" la propaganda que estime pertinente de acuerdo con su perfil.

#### TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

**DÉCIMA OCTAVA.-** 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", a fin de que éste disponga en efectivo de su sueldo, del que le haga pago su patrón, mismo que ha celebrado con "EL BANCO" un convenio para la dispersión de la nómina de sus empleados. En caso de que "EL CLIENTE", deje de recibir su nómina a través de los sistemas de dispersión de "EL BANCO", éste podrá dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad alguna, o bien cambiar las condiciones económicas del presente contrato. En ambas circunstancias dará aviso en el domicilio de "EL CLIENTE" con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación en que surta efectos.

En tal virtud, "EL CLIENTE" podrá continuar utilizando "LA CUENTA DE DEPÓSITO", mientras siga recibiendo una dispersión de abono electrónico de nómina.

#### TRANSFERENCIA DE RECURSOS A OTROS BANCOS

**DÉCIMA NOVENA.-** 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 sus 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.

#### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES

**VIGÉSIMA.-** 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".

#### SUSPENSIÓN DE DEPÓSITOS

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

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

Por las acciones anteriores, "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 SEGUNDA.-** "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 DE DEPÓSITO" y todos los servicios asociados a ella.

#### JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales del lugar donde se firme el presente contrato o a la de la Ciudad de México, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieran o llegaren a tener.

El presente contrato se suscribe por duplicado en el lugar y fecha consignadas en la carátula de este instrumento, recibiendo "EL CLIENTE" un tanto en original debidamente firmado.

"El presente contrato se suscribe por duplicado en \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, recibiendo "EL CLIENTE", quien se identifica con la credencial \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, un tanto en original debidamente firmado.

"EL CLIENTE/ REPRESENTANTE LEGAL"

---

NOMBRE Y FIRMA(S)

"EL BANCO"

---

NOMBRE(S) Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)

#### AUTORIZACIÓN DE BURÓ DE CRÉDITO (OPCIONAL)

Por este conducto, autorizo expresa e irrevocablemente a "EL BANCO", para que solicite a las Sociedades de Información Crediticia Nacionales o Extranjeras que considere necesarias, toda la información relativa a mi historial 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 las Sociedades de Información Crediticia le proporcionarán a "EL BANCO", que dicha Institución de Crédito podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio, y el uso que ésta hará de tal información.

---

"EL CLIENTE"

#### AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD (OPCIONAL)

Por este medio autorizo a BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer ("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 "EL BANCO" o a través de algún medio electrónico que para tales efectos tenga "EL BANCO" habilitado.

---

"EL CLIENTE"