

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DECLARACIONES</b> .....	2
<b>CONDICIONES PARTICULARES</b> .....	2
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	2
CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	2
COMISIONES .....	3
TELÉFONO CELULAR VINCULADO .....	3
CONTRATACIÓN .....	3
CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	3
<b>ACCESO</b> .....	4
Contraseña, identificador de usuario y factor de autenticación .....	4
Dispositivo de seguridad .....	4
Requisitos de conexión .....	4
Cancelación y suspensión temporal del servicio y contraseñas .....	4
Bloqueo y suspensión del servicio .....	5
Bloqueo y desbloqueo de contraseña .....	5
Robo o extravío de los medios de acceso al sistema .....	5
Responsabilidad del identificador de usuario y las contraseñas .....	5
Riesgos, recomendaciones y medidas de seguridad .....	5
<b>FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES</b> .....	5
Operaciones .....	5
Pago móvil y Banca móvil .....	5
Banca por internet .....	8
Transferencias .....	9
<b>TRANSFERENCIAS A TERCEROS</b> .....	9
Registro de cuentas recurrentes .....	9
Límites monetarios .....	9
Consentimiento y cancelación .....	10
Notificaciones .....	10
Extensión de responsabilidad sobre notificaciones .....	10
Altas y modificaciones para recibir notificaciones .....	10
<b>CONDICIONES GENERALES</b> .....	10
LIMITACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES .....	10
SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA .....	11
RESPONSABILIDAD .....	11
LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD PARA EL CLIENTE .....	11
HORARIOS DE SERVICIOS .....	11
SOPORTE Y ASESORÍA .....	11
PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES .....	11
VIGENCIA .....	12
AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN .....	12
MODIFICACIONES .....	12
DOMICILIOS .....	12
CONDUSEF .....	12
JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA .....	12
<b>GLOSARIO</b> .....	12
<b>FIRMA DE LAS PARTES</b> .....	13

## INTRODUCCIÓN

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

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

Usted encontrará en un **Glosario** las palabras marcadas con el ícono ⓘ con una definición detallada de las mismas.

Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)
- Cualquier sucursal de Bancomer.
- Su director o ejecutivo de Cuenta.

## DECLARACIONES

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

### I.- BANCOMER DECLARA:

- Que es una Institución de Crédito constituida y organizada conforme a las Leyes Mexicanas, con facultad para celebrar este tipo de contratos.
- Que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para obligarle en los términos del presente contrato, las cuales no le han sido modificadas o limitadas en forma alguna.
- Que está en disposición de ofrecer a "Usted" un paquete integral de "Servicios Digitales".
- Que para poder operar los "Servicios Digitales" contratados en este documento, se requiere que "Usted" tenga alguno de los siguientes contratos: i) de depósito, ii) de crédito, iii) de inversión o iv) de algún otro producto o servicio bancario para poder tomar los recursos para las operaciones.
- Que para recibir o activar los servicios contenidos en el presente contrato deberá cumplir con los requisitos mínimos del servicio descritos en el apartado correspondiente.
- Que en su página de internet [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com) "Usted" podrá consultar las cuentas de redes sociales activas de Bancomer.

### II.- EL CLIENTE DECLARA:

- Que es una persona física con capacidad legal para obligarse en los términos de este contrato que es representante legal de una persona física y que cuenta con las facultades para celebrar el presente contrato.
- Que sus datos de identificación son los establecidos en el Anexo de Datos Generales.
- Que para hacer uso de los "Servicios Digitales" contratados en este documento, tiene celebrado con Bancomer alguno de los siguientes contratos:
  - de depósito,
  - de crédito,
  - de inversión, o
  - de algún otro producto o servicio bancario,estos contratos se llamarán en este documento "Las Cuentas" o "La Cuenta".

Que los "Servicios Digitales" tendrán por objeto administrar los productos derivados de los contratos mencionados en la Declaración c) anterior.
- Que está interesado en que Bancomer le preste los "Servicios Digitales" y que conoce y está de acuerdo con el contenido de este contrato.
- Que reconoce y acepta que la documentación relacionada con la apertura de los "Servicios Digitales" contraídos en el presente contrato, así como cualquier otra obligación contraída derivada de este contrato podrán ser digitalizadas para un mejor control por parte de Bancomer.
- Que el contenido de este contrato y su alcance legal le fueron explicados por Bancomer, y que es su voluntad suscribirlo.

## CONDICIONES PARTICULARES

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Este contrato regula el uso de los siguientes Servicios Digitales:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
<b>Bancomer móvil</b>	<p>Bancomer pone a disposición del cliente, la opción de acceder a diferentes productos y servicios financieros a través de su celular, haciendo uso de los Servicios Digitales denominados Pago Móvil y Banca Móvil (en su conjunto referidos como Bancomer Móvil), que a continuación se describen:</p> <p><b>Pago Móvil:</b> Servicio de banca electrónica operado a través del celular del cliente mediante mensajería de texto o mediante aplicaciones móviles.</p> <p>No requiere que el cliente efectúe un pre registro de cuentas para hacer traspasos a terceros, ni utilice un Token o dispositivo de seguridad para hacer operaciones.</p> <p>Usted no podrá realizar transacciones mayores a 1500 UDIS y solo podrá operar una de "las cuentas" en este servicio. De manera excepcional, podrá operar hasta dos de sus "Cuentas" si Bancomer habilita esta posibilidad en su servicio. En ese caso, en una de "Las Cuentas", denominada cuenta eje, podrá hacer transacciones por hasta 1500 UDIS, monto conocido como mediana cuantía; ⓘ y en la otra, hacer transacciones por hasta 70 UDIS.</p> <p>Dentro de esta modalidad, el cliente podrá utilizar una versión recortada denominada Micro Pagos ⓘ por la cual únicamente podrá recibir notificaciones de cargos en su cuenta, ofertas de productos y servicios y efectuar transacciones menores a 70 UDIS.</p> <p><b>Banca Móvil:</b> Servicio de banca electrónica operado a través del celular del cliente, principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto.</p> <p>Esta modalidad sí requiere que "Usted" efectúe un pre registro de cuentas para hacer traspasos a terceros y utilice un Token o dispositivo de seguridad para hacer operaciones.</p> <p>"Usted" podrá realizar operaciones por montos mayores a 1500 UDIS y podrá administrar los límites de operación a través de la sección de configuración de "El Servicio".</p> <p>Las funcionalidades que puede realizar (entendiendo estas como aplicaciones móviles o servicios de mensajería instantánea) las podrá operar tanto en la modalidad de Pago Móvil, como en la modalidad de Banca Móvil, según Bancomer lo tenga habilitado.</p>
<b>Banca por internet</b>	<p>Servicio de banca electrónica para realizar consultas y operaciones financieras y/o bancarias vía internet, al que accede a través del navegador de su computadora o de una aplicación móvil para dispositivos electrónicos.</p> <p>También se conoce como Bancomer.com.</p>

### CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DIGITALES

- No será necesario suscribir cheques ni llenar la ficha de retiro en las siguientes operaciones:
  - En las operaciones de retiro que "Usted" realice sobre "Las Cuentas" para hacer traspasos entre ellas.
  - En los retiros de inversiones.
- Cuando se trate de tarjetas de crédito, no será necesario que se suscriban pagarés si:
  - Se trata de efectuar pagos de servicios o pagos a terceros con cargo a "La Cuenta".

2. Se trata de una validación de las operaciones, ya que los "Servicios Digitales" generarán un número de folio por cada operación efectuada.
- c) Los depósitos a "Las Cuentas" y las aportaciones a cuentas de inversión, se efectuarán y comprobarán con el comprobante emitido en la banca electrónica de que se trate.
- d) Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si "Usted" tiene saldo suficiente.
- e) Cuando "Usted" realice una consulta, Bancomer le dará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.
- f) La información e instrucciones que "Usted" comunique a Bancomer al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central de Bancomer, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de las instrucciones.
- g) Bancomer podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación de los "Servicios Digitales". Asimismo podrá fijar los días, el horario de operación, el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.
- h) En los estados de cuenta de "Las Cuentas", se harán constar las operaciones realizadas. "Usted" deberá formular cualquier observación a dichos estados de cuenta, en la forma y términos señalados en los contratos de "Las Cuentas".
- i) "Usted" acepta que le sean enviadas, por los medios que Bancomer habilite, sugerencias periódicas de seguridad y otras recomendaciones para el uso de los "Servicios Digitales".

## COMISIONES

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

- a) TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS MISMO DÍA (SPEI) Y DÍA SIGUIENTE: por cada operación que realice por medio de [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com).
- b) ADQUISICIÓN Y/O REPOSICIÓN DE TOKEN FÍSICO Y, EN SU CASO SOFTOKEN (DISPOSITIVO DE SEGURIDAD ⓘ): el cobro se realiza por evento, para el caso de que "Usted" requiera adquirirlo o bien, sustituirlo por robo o daño.
- c) PAGO DE TARJETAS DE CRÉDITO DE OTRO BANCO: el cobro se realiza por cada operación que realice el Cliente en los Servicios Digitales.
- d) ALERTAS BANCOMER: el cobro se realiza por cada mensaje.

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

Bancomer se reserva el derecho de modificar o incorporar las cuotas o comisiones. Estos cambios le serán informados con 30 días naturales de anticipación por cualquiera de los siguientes medios:

- a) en el portal [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)
- b) en el servicio de banca electrónica de que se trate,
- c) medios electrónicos como correo electrónico,
- d) publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- e) avisos o carteles en los lugares abiertos al público de las oficinas y sucursales de Bancomer.

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

## TELÉFONO CELULAR VINCULADO

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

"Usted" podrá asociar las cuentas a otro número de teléfono celular solo cuando se trate de un reemplazo de número. Para esto deberá hacer la solicitud en el Centro de Atención Telefónica de Bancomer, o dentro del mismo servicio.

## CONTRATACIÓN

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

Para que "Usted" pueda contratar los "Servicios Digitales", a nombre propio o de terceros cuya representación ostente debe tener una cuenta de depósito o tener celebrado alguno de los contratos mencionados en la declaración II inciso c), del presente contrato. Usted podrá realizar las operaciones que se señalan para cada uno de los "Servicios Digitales" en "La Cuenta" de la cual "Usted" sea el titular, siempre y cuando Bancomer habilite la posibilidad de incorporar dichas cuentas al servicio correspondiente.

## CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Una vez contratados los Servicios Digitales contenidos en este contrato, para poder utilizarlos, "Usted" deberá previamente manifestar su consentimiento expreso de forma individual por cada Servicio Digital (Bancomer móvil o Bancomer.com), a través de los medios, canales y/o procedimientos habilitados por Bancomer, los cuales podrán ser:

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

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

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

## ACCESO

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

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

El Identificador de Usuario consiste en la cadena de caracteres o la información con la que Bancomer reconoce al "Cliente" y que, junto con el Factor de Autenticación, le permite usar el "Servicio".

El Factor de Autenticación es un mecanismo de seguridad que le permite a "Usted" acreditar su identidad ante Bancomer. Puede consistir en una contraseña o por un biométrico.

"Usted" es el único responsable y conocedor de su Factor de Autenticación.

La contraseña de acceso tendrá las siguientes características:

Servicio	Descripción
Pago Móvil y Banca Móvil (Bancomer móvil)	Mínimo 6 caracteres <u>numéricos</u> que no deberán incluirse más de tres números consecutivos, ni más de tres números idénticos en forma consecutiva.
Banca por internet	Mínimo 6 caracteres <u>alfanuméricos</u> ⓘ que no deberán incluirse más de tres números consecutivos, ni más de tres números idénticos en forma consecutiva.

"Usted" podrá designar la misma Contraseña de Acceso para diferentes servicios, siempre que Bancomer así lo tenga habilitado.

Para los servicios de Bancomer móvil, el Identificador de Usuario será el número de teléfono celular o el número de la tarjeta de débito vinculada a la cuenta.

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

El Factor de Autenticación se integra con la Contraseña de Acceso, que le permite junto con el Identificador de Usuario, acceder al "Servicio". "Usted" es el único responsable y conocedor de su Contraseña de Acceso.

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

El Identificador de Usuario y Factor de Autenticación podrán ser utilizados en otros servicios electrónicos que Bancomer ponga a su disposición.

### Dispositivo de Seguridad

El Dispositivo de Seguridad o Token utiliza tecnología óptica que sirve para generar claves aleatorias de un solo uso para la confirmación de operaciones bancarias o de servicios. El Token puede ser físico o estar almacenado en una aplicación en su teléfono celular (Token móvil). En caso que "Usted" prefiera usar el Token móvil en su teléfono celular, se dará de baja el Token físico con el que contaba previamente.

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

### Requisitos de conexión

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

Para lograr la conexión a los servicios de Bancomer móvil:

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

### Cancelación y Suspensión Temporal del Servicio y Contraseñas

Usted podrá cancelar o suspender temporalmente los "Servicios Digitales" en la sucursal de su preferencia.

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

- Cualquiera de los Servicios Digitales de que se trate,
- Medios electrónicos como correo electrónico,
- Publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- Colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en oficinas de Bancomer.

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

El Servicio	Será cancelado cuando:
Pago Móvil y Banca Móvil (Bancomer móvil)	<ul style="list-style-type: none"><li>"Usted" deje de utilizarlo en un periodo de 6 (seis) meses consecutivos</li><li>Se dé por cancelada la Cuenta</li><li>De manera unilateral por parte de Bancomer notificándole a "Usted" 30 (treinta) días antes de cancelar el Servicio de Bancomer móvil.</li></ul>

<b>Banca por internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Usted” deje de utilizarlo en un periodo de 12 (doce) meses consecutivos cuando este servicio tenga asociado un Dispositivo de Seguridad</li> <li>• Se dé por cancelada la Cuenta</li> <li>• De manera unilateral por parte de Bancomer notificándole a “Usted” 30 (treinta) días antes de cancelar el Servicio de Banca por internet.</li> </ul>
---------------------------	--

Si Bancomer o “Usted” cancelan los “Servicios Digitales” o alguno de ellos, la contraseña será inhabilitada en los sistemas de Bancomer.

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

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

El bloqueo temporal de cualquiera los “Servicios Digitales” quedará registrado en la fecha de solicitud de cancelación. “Usted” no podrá seguir operando el servicio respectivo hasta reactivarlo.

**Cancelar o bloquear los Servicios Digitales de Bancomer móvil, implica la cancelación o bloqueo de cualquiera de sus modalidades descritas en el presente contrato, ya que comparten contraseñas de acceso.**

Por medidas de seguridad, Bancomer podrá suspender temporalmente el uso de los “Servicios Digitales” cuando se detecte algún comportamiento inusual en su uso, o bien se presuma que el Identificador de Usuario y/o el Factor de Autenticación no están siendo utilizados por “Usted”, para lo cual Bancomer se lo informará a través de una llamada telefónica, o en su defecto a través de un mensaje de texto al número de teléfono celular vinculado a los “Servicios Digitales”, o bien al correo electrónico señalado en el Anexo de Datos Generales.

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

Si Usted requiere invalidar su clave o Contraseña de Acceso, podrá hacerlo a través de los Servicios Digitales, o del Centro de Atención Telefónica de Bancomer. Para eso, deberá designar una nueva contraseña.

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

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

En el caso de daño, robo o extravío de la tarjeta de acceso, dispositivo celular y/o el Dispositivo de Seguridad, “Usted” deberá avisar de inmediato a Bancomer a través del servicio telefónico que tenga registrado, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

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

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

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

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

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

Bancomer sugiere que “Usted”:

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

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

#### **Operaciones**

#### **Pago Móvil y Banca Móvil**

Se podrá acceder a las funciones de Pago Móvil y Banca Móvil a través del teléfono celular que Usted tenga registrado ante Bancomer. Las operaciones que podrá realizar en dichos servicios son las siguientes:

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

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

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

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


La aceptación de ofertas y contrataciones por parte de "Usted" se realizará mediante el envío o utilización del código correspondiente a la operación o servicio que recibió de Bancomer.

Tratándose de cuentas de depósito con régimen indistinto, este "Servicio" se proporcionará únicamente a uno de los titulares de la cuenta, a menos que se trate de una cuenta de dos titulares en que uno de ellos sea menor de edad en cuyo caso podrá ser activado para ambos titulares este servicio. Por lo anterior, "Usted" autoriza a Bancomer para que le envíe mensajes de texto con información y ofertas relacionadas con las cuentas ligadas al servicio o información de mercado. Las cuentas ligadas al servicio se determinan en el Anexo de Datos Generales del contrato.

**Bancomer SMS.** Servicio de mensajería instantánea en la que podrá realizar lo siguiente:

1. Dar de Alta y de Baja la funcionalidad a través de mensajes de texto.
2. Consulta de saldo de la Cuenta.
3. Transferencias a otras cuentas (propias y de terceros).
4. Compra de tiempo aire para el número de teléfono celular asociado al servicio.
5. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
6. Activar o contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
7. Cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

**BBVA Wallet.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá realizar las siguientes operaciones señaladas para las tarjetas de crédito y débito que tenga contratadas con Bancomer:

1. Activación de las tarjetas asociadas al servicio.
2. Generación de tarjetas digitales o visualización de tarjetas digitales generadas en otros canales
3. Bloqueo de tarjetas de débito o crédito físicas y tarjetas dentro de la aplicación BBVA Wallet, en adelante "TARJETAS DIGITALES", así como realizar su correspondiente reporte por robo o extravío.
4. Efectuar la solicitud de envío de tarjetas de débito o crédito como reposición de tarjetas que fueron reportadas por robo o extravío.
5. Recibir y aceptar promociones.
6. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
7. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
8. Solicitud, otorgamiento y operación de "TARJETA(S) DIGITAL(ES)" de crédito y débito.
9. Consulta de CVV2  dinámico para realizar operaciones en internet con la "TARJETADIGITAL".
10. Recepción de notificaciones de Bancomer.
11. Efectuar a través de su línea de teléfono celular mediante una tarjeta digital o mediante circuitos integrados en forma de Sticker Wallet, pagos en terminales puntos de venta que cuenten con la tecnología necesaria para comunicarse con tarjetas sin contacto.
12. Consulta de movimientos y saldos de tarjeta de crédito y tarjeta de débito, así como Puntos Bancomer, siempre y cuando Bancomer lo tenga habilitado.
13. Impedir temporalmente el uso de las tarjetas plásticas, así como permitir de nuevo su uso.
14. Modificar los montos máximos de disposición de la tarjeta, dentro de los límites autorizados para el caso de tarjetas de crédito y de acuerdo a la capacidad monetaria de la cuenta, en el caso de tarjetas de débito.
15. Cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

"Las Partes" convienen en que el patrón de desbloqueo en el caso de Tarjeta Digital sirve de Factor de Autenticación y como instrumento para otorgar el consentimiento del primero, por lo tanto si "Usted" coloca su patrón de desbloqueo se entenderá como consentida la transacción y dicho acto tendrá los mismos propósitos y alcances que su firma autógrafa.

**BBVA Credit.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá:

1. Simular créditos de acuerdo a capacidad de pago.
2. Simular pagos de los créditos que "Usted" tuviera con Bancomer.
3. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
4. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
5. Incrementar la línea de crédito en las operaciones activas que "Usted" tuviera con Bancomer.
6. Pagar los créditos que "Usted" tuviera con Bancomer.
7. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

**BBVA Send.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá:

1. Enviar instrucciones para transferencias de dinero a terceros, utilizando para ello, los contactos de su agenda telefónica contenida en su teléfono celular. Para perfeccionar esta transferencia, el tercero al recibir la notificación de que se le ha enviado el dinero deberá seleccionar la forma en la que desea recibirlo.
2. Enviar un mensaje personalizado al contacto de su agenda telefónica al cual le envíe dinero.
3. Recibir transferencias de dinero, y con la opción de disponer de él a través de:
  - a) Cuenta de Depósito.
  - b) Cuenta bancaria de otra institución de crédito. Para hacer uso de esta modalidad, "Usted" debe dar de alta los datos correspondientes de dicha cuenta bancaria que son, entre otros:
    - Nombre del Beneficiario.
    - Tipo de Cuenta.
    - Nombre del banco.
    - Número de Clabe /Tarjeta/ Cuenta.
  - c) A través de un cajero automático de Bancomer mediante la opción Retiro sin Tarjeta, anotando las claves que se proporcionan en la operación.
4. Hacer retiros sin tarjeta.
5. Instruir el envío de dinero al contacto de su agenda telefónica a través de servicios de mensajería instantánea.
6. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
7. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
8. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.


Los recursos utilizados para esos envíos de dinero se obtendrán de La Cuenta", para lo cual esta tendrá que contar con recursos suficientes para que la transferencia se pueda concretar.

**Multipagos Bancomer.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá:

1. Obtener recordatorios de pago: Fecha de corte y cantidad de dinero a pagar. "Usted" autoriza a Bancomer para que solicite a la compañía proveedora del servicio que indique, los datos para que Bancomer pueda ofrecer este servicio.
2. Pagar servicios.
3. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
4. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
5. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

Los recursos utilizados para esos envíos de dinero se obtendrán de la cuenta asociada al servicio, para lo cual esta tendrá que contar con recursos suficientes para que la transferencia se pueda concretar. En caso de que Bancomer lo habilite Usted podrá tener la posibilidad de pagar sus servicios a través de tarjetas de débito o crédito no asociadas al servicio.

**Bancomer móvil.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá:

1. Consultar saldos, movimientos y estados de cuenta.
2. Hacer traspasos de la Cuenta del cliente a otras cuentas.
3. Hacer transferencias a cuentas de terceros en Bancomer.
4. Hacer transferencias a cuentas de otros bancos en México.
5. Pagar a proveedores o prestadores de servicios.
6. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
7. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
8. Autorizar a terceros para retiro de efectivo en cajero automático sin presentación de la tarjeta, a través del envío de claves al número móvil o celular del tercero proporcionado por "Usted" y que digite en los sistemas de Bancomer (Retiro sin Tarjeta).
9. Suspender o cancelar el "Servicio".
10. Consultar contratos de depósito bancario de títulos y comisión mercantil (en lo subsecuente contratos patrimoniales), en caso de tenerlos.
11. Comprar tiempo aire para la línea de teléfono celular.
12. Incrementar la línea de crédito en las operaciones activas que "Usted" tenga con Bancomer.
13. Envío de cualquier información que Bancomer le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que "Usted" tenga contratados.
14. Segmentar los recursos de su cuenta de depósito en apartados que "Usted" habilite.
15. Evaluar su situación financiera, conforme a los productos y servicios Bancarios que "Usted" tenga contratado con Bancomer.
16. Dar su consentimiento para el tratamiento de datos personales que en su caso podrán sersensibles.
17. Actualización de su expediente de Cliente.
18. Modificar dentro del Menú Administrar del método de acceso al sistema que podrá ser contraseña y/o dato biométrico , siempre que Bancomer tenga habilitada esa posibilidad.
19. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

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

**Visualización de contratos patrimoniales.** El Cliente que cuente con Contratos Patrimoniales podrá realizar las siguientes acciones, cuando Bancomer lo habilite:

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

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

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

**Mi nómina Bancomer.** La presente aplicación móvil solo estará disponible para clientes que tengan contratada su cuenta de nómina con Bancomer y que las empresas para las cuales laboren hayan celebrado un contrato de dispersión de nómina con Bancomer, el cual debe de estar vigente.

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

1. Visualizar su último depósito de nómina.
2. Visualizar su estado de cuenta más reciente correspondiente a su cuenta de nómina.
3. Visualizar, en su caso, los créditos que Bancomer ponga a su disposición.
4. Visualizar, en su caso, los descuentos en comercios y otros beneficios que Bancomer ponga a su disposición como cuentahabiente de nómina.
5. Efectuar retiros sin tarjeta.
6. Consultar el saldo de su cuenta de nómina.
7. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
8. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
9. Cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

Como parte de un valor agregado brindado al amparo del contrato de dispersión de nómina y del presente contrato, los empleados podrán recibir comunicados corporativos y recibos de nómina de sus empleadores, información de la cual Bancomer no es responsable, ya que la misma depende de su empleador y de la cual Bancomer es ajeno.

**BBVA Móvil.** Es una aplicación móvil donde Usted podrá realizar las siguientes acciones:

1. Consultar saldos y movimientos.
2. Hacer traspasos de la Cuenta del cliente a cuentas propias.
3. Hacer transferencias a cuentas de terceros en Bancomer.
4. Hacer transferencias a cuentas de terceros en otros bancos en México.
5. Pagar a proveedores o prestadores de servicios.

6. Activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
7. Contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
8. Autorizar a terceros para retiro de efectivo en cajero automático sin presentación de la tarjeta, a través del envío de claves al número móvil o celular del tercero proporcionado por Usted y que digite en los sistemas de Bancomer (Retiro sin Tarjeta).
9. Comprar Tiempo Aire para la línea de teléfono celular.
10. Incrementar la línea de crédito en las operaciones activas que Usted tenga con Bancomer.
11. Envío de cualquier información que Bancomer le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que Usted tenga contratados.
12. Dar su consentimiento para el tratamiento de datos personales que en su caso podrán ser sensibles.
13. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

**BBVA Plan.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá realizar las siguientes acciones:

- Definir una meta de ahorro la cual podrá personalizar designándole un título, monto deseado de ahorro y fecha en la que se propone llegar a ella.
- Para llegar a esa meta, Bancomer pone a disposición de "Usted" las siguientes opciones de ahorro:
  - Ahorrar automáticamente un porcentaje de cada compra que realice usando las tarjetas de Bancomer.
  - Redondear el monto de sus compras realizadas usando las tarjetas de Bancomer.
  - Aportación automática mensual o quincenal.
  - Aportaciones esporádicas.

Para utilizar esta aplicación y aprovechar las reglas de ahorro que Bancomer pone a su disposición, "Usted" deberá contratar el producto de depósito correspondiente dentro de la aplicación aceptando los términos y condiciones que se le presenten.

"Usted" también podrá activar o contratar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer, así como contratar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.

**APP Línea Bancomer.** Es una aplicación móvil donde "Usted" podrá:

1. Activar sus tarjetas de créditos.
2. Consultar el NIP de sus tarjetas de crédito o débito según lo tenga habilitado Bancomer.
3. Enlazarse con el centro de atención telefónica ya identificado y autenticado por Bancomer.
4. Efectuar el reporte de robo o extravío de tarjetas propias de débito o crédito.
5. Efectuar la solicitud de envío de tarjetas de débito o crédito como reposición de tarjetas que fueron reportadas por robo o extravío.
6. Envío de cualquier información que Bancomer le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que "Usted" tenga contratados.
7. Solicitar tarjetas de crédito adicionales a sus tarjetas.
8. Solicitar la unificación de las líneas de crédito de sus tarjetas.
9. Comunicarse con un asesor Bancomer mediante mensajes de texto dentro de la aplicación.
10. Gestionar sus visitas a las sucursales de Bancomer.
11. Seguimiento a su solicitud de crédito hipotecario.
12. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro.

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

### Banca por internet

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

**Bancomer.com.** "Usted" podrá:

1. Consultar saldos y movimientos de la Cuenta y/o las cuentas.
2. Hacer traspasos entre sus cuentas.
3. Hacer operaciones de concertación, incrementos, decrementos y liquidación de sus inversiones.
4. Hacer solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas (cambios de domicilio, solicitud de chequeras, etc.) de las cuentas.
5. Contratar productos y servicios que no requieran un Dispositivo de Seguridad.

Además de las operaciones antes mencionadas, si "Usted" cuenta con un Dispositivo de Seguridad, podrá realizar las siguientes operaciones:

1. Transferencias a cuentas de terceros en Bancomer.
2. Transferencias a cuentas de otros bancos en México.
3. Solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas de Las Cuentas.
4. Pago a proveedores o prestadores de servicios que Bancomer incluya en el Servicio.
5. Pago de impuestos federales a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
6. Activación o contratación de nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con Bancomer.
7. Contratación de nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA Bancomer.
8. Autorización a terceros para retiro de efectivo en cajero automático sin presentación de la tarjeta, a través del envío de claves al número móvil o celular del tercero proporcionado por Usted y que éste digite en los sistemas de Bancomer (Retiro sin tarjeta).
9. Transacción de Orden de Pago Internacional. Transferencia de fondos de una cuenta propia en MXP, USD o EUR hacia la cuenta de un beneficiario en el extranjero.
10. Registro de cuentas de destino recurrentes.
11. Girar Instrucciones.
12. Actualización de su expediente.
13. Envío de cualquier información que Bancomer le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que "Usted" tenga contratados.
14. Segmentar los recursos de su cuenta de depósito en apartados que "Usted" habilite.
15. Cualquier otra operación y/o servicio que Bancomer autorice en el futuro, y/o contrate "Usted" con Bancomer.

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



**A través de ventanas emergentes con conexión directa a Bancomer.** Accediendo al servicio de Banca por Internet de Bancomer por este medio usted únicamente podrá:

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

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

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

### Transferencias

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

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

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

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

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

### TRANSFERENCIAS A TERCEROS

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

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

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

"Usted", a través del "Servicio", podrá dar de baja las cuentas de terceros previamente registradas, así como registrar nuevas cuentas de terceros de acuerdo a lo señalado en esta cláusula.

### Registro de cuentas recurrentes

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

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

Para desactivar la calidad de recurrente de una cuenta de destino, "Usted" deberá solicitarlo a Bancomer mediante el procedimiento que este le ponga su disposición en [www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)

### Límites monetarios

En el servicio...:	"Usted" podrá realizar las operaciones y servicios antes mencionados, siempre y cuando...
--------------------	---

<b>Bancomer móvil sin Token</b>	El monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a la "Cuenta" o a alguna de las cuentas que "Usted" haya asociado a este servicio, no exceda del equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de Mediana Cuantía por cuenta, es decir a 1,500 UDIS diarias y 6,000 UDIS mensuales. Los límites monetarios se encuentran establecidos en el Anexo de Datos Generales del Cliente que forma parte de este contrato. Asimismo, podrá consultar las actualizaciones de los límites de operación vigentes para este servicio en <a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>
<b>Bancomer móvil con Token</b>	Las Operaciones Monetarias no excedan los límites establecidos en el Anexo de Datos Generales del Cliente que forma parte de este contrato.
<b>Banca por internet</b>	El monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para el Servicio. "Usted" podrá disminuir estos límites máximos a través del "Servicio". Los límites máximos por perfil y categorías iniciales, se señalan en el Anexo de Datos Generales del Cliente, que forma parte de este contrato.

### Consentimiento y cancelación

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

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

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

### Notificaciones

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

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

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

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

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

### Exención de responsabilidad sobre notificaciones

Bancomer no será responsable en ningún caso de afectación alguna, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el "Servicio" o su uso o imposibilidad de uso por alguna de "Las Partes", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla de sistema o línea que no sean imputables a Bancomer.

Bancomer no estará obligado a realizar la notificación por causa de caso fortuito o fuerza mayor, en caso de que el Cliente no proporcione algún medio de contacto o por cualquier causa ajena al control de Bancomer. En caso de que "Usted" no desee proporcionar un medio de notificación, absuelve de cualquier responsabilidad a Bancomer por la falta de notificación.

### Altas y modificaciones para recibir notificaciones

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

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

## CONDICIONES GENERALES

### LIMITACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Bancomer no estará obligado a prestar los "Servicios Digitales", en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta.

- b) Cuando las cuentas no estén dadas de alta, asociadas o registradas en los "Servicios Digitales", o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en los "Servicios Digitales".
- c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las cuentas no se mantengan fondos disponibles suficientes, o bien cuando las cuentas no tengan saldo a su favor.
- d) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de Bancomer.
- e) Cuando exista mandato de autoridad competente.
- f) Tratándose de cuentas de depósito con régimen indistinto, el Servicio Digital Bancomer Móvil (Banca móvil o Pago móvil, según corresponda), será proporcionado únicamente a uno de los titulares de la cuenta quien podrá descargar sus aplicaciones de banca electrónica para consultar y operar la mencionada cuenta. No obstante lo anterior, en caso de que el resto de los titulares cuenten con el servicio de banca electrónica contratado derivado de otra cuenta de depósito, éstos también podrán consultar y operar la cuenta con régimen indistinto en su servicio de banca electrónica, que tengan habilitado en otras cuentas.

## SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA

Ambas partes convienen en que el Identificador De Usuario, la Contraseña de Acceso, y en su caso la clave de único uso que genera un Dispositivo de Seguridad y el número de teléfono celular que "Usted" asocie al servicio, son las llaves para ingresar al Servicio y sirven de identificación en el sistema. Estos serán utilizados como firma electrónica en los servicios digitales por Bancomer, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de "Usted". Dicha firma electrónica podrá ser utilizada también para que "Usted" firme a nombre de terceros de los cuales tenga su representación legal.

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

**En los términos de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas en este documento, sustituirá la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.**

## RESPONSABILIDAD

La información e instrucciones que "Usted" transmita o comunique a Bancomer mediante los "Servicios Digitales", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

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

En ningún caso, Bancomer será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de los "Servicios Digitales" o con la imposibilidad de su uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a Bancomer.

## LÍMITES DE RESPONSABILIDAD PARA EL CLIENTE

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

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

## HORARIOS DE SERVICIOS

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

## SOPORTE Y ASESORÍA

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

## PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES

Si "Usted" tiene alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá presentar su aclaración o queja por escrito a través de la sucursal que le apertura la Cuenta o a través de la unidad especializada de Bancomer (UNE). La solicitud de aclaración deberá ser presentada dentro del plazo de 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte.

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

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

Además, "Usted" tiene derecho de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto anteriormente quedará sin efectos a partir de que "Usted" presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Bancomer cuenta con una UNE mediante la cual el "Cliente" puede solicitar aclaraciones, entre otros trámites.

El correo electrónico de la UNE es [une@bbva.bancomer.com](mailto:une@bbva.bancomer.com), con domicilio Lago Alberto 320, entrada por Mariano Escobedo 303, Colonia Anáhuac, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11320, Ciudad de México, teléfono 01 55 1998 8039. No obstante, el "Cliente" podrá solicitar aclaraciones directamente en cualquier sucursal de Bancomer.

## VIGENCIA

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

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

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

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

La terminación tendrá efecto el mismo día en que "Usted" presente la solicitud por escrito, siempre y cuando se cubran los adeudos y comisiones devengados a esa fecha de acuerdo a lo establecido en este documento y se retire el saldo existente en la cuenta. Por lo tanto, Bancomer rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse después de la cancelación del servicio, la tarjeta de débito o crédito asociada a los servicios o el Dispositivo de Seguridad y no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.

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

## AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

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

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

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

## MODIFICACIONES

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

- El servicio de banca electrónica que se trate,
- medios electrónicos como correo electrónico,
- publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las oficinas de Bancomer.

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

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

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

En caso de que "Usted" en un periodo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato, decida cancelarlo y haya efectuado pago de comisión por algún concepto a Bancomer, Bancomer le reembolsará la cantidad cobrada y no cobrará comisión por la cancelación.

## DOMICILIOS

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

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

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

## CONDUSEF

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, "Usted" podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o consultar la página electrónica en Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

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

## GLOSARIO

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

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

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

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

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

**Mediana Cuantía:** Transferencias a cuentas de terceros o pagos de servicios que no rebasan las 1500 UDIS.

#### FIRMA DE LAS PARTES

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

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

El contrato ha sido inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (conocido como RECA) de la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF) con número **0305-434-020433/09-02140-0518**, y tanto el contrato como sus modificaciones podrán ser consultadas en cualquier momento a través de la página [http://e-portalif.condusef.gob.mx/reca/\\_index.php](http://e-portalif.condusef.gob.mx/reca/_index.php) la cual se puede ingresar también a través de la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

USTED / REPRESENTANTE LEGAL  
NOMBRE Y FIRMA:

BANCOMER  
POR:

---

**BBVA BANCOMER, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER.**

Av. Paseo de la Reforma No. 510, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.