

Cuentas  
y tarjetasAhorro  
e inversiónCréditos  
e hipotecas

Seguros

Servicios  
digitales

# BBVA.mx – Tu banca en línea: fácil, confiable y disponible 24/7

---

## ¿Qué es BBVA.mx?

Es la plataforma de banca en línea para Personas Físicas con la que puedes realizar operaciones bancarias y consultar la información de tus cuentas, desde cualquier lugar y en cualquier momento, las 24 horas del día (excepto operaciones con horarios definidos).

## ¿A quién está dirigida?

A clientes de BBVA México con una tarjeta de débito o crédito activa que buscan realizar operaciones desde la comodidad de su computadora, sin depender de los horarios de la sucursal.

## Ventajas que ofrece

- Sin costo de contratación ni renta mensual.
- Disponible 24/7, los 365 días del año (excepto operaciones con horarios definidos).
- Transacciones protegidas con claves únicas generadas por Token Móvil.
- Protocolo de comunicación cifrado que protege tu información en todo momento.

Para conocer más beneficios y promociones, visita [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) o consulta con tu ejecutivo.



## Operaciones disponibles

Desde BBVA.mx puedes:

- Consultar saldos y movimientos (hasta dos meses atrás).
- Descargar estados de cuenta y reimprimir comprobantes.
- Realizar traspasos entre tus cuentas.
- Pagar créditos BBVA.
- Transferir a cuentas BBVA de terceros y a otros bancos en México.
- Hacer transferencias internacionales.
- Pagar servicios (luz, teléfono, TV por cable, etc.).
- Pagar recargas de tiempo aire.
- Disponer efectivo con tu tarjeta de crédito.
- Comprar y vender inversiones (plazo fijo, fondos).
- Personalizar límites de operación.
- Pagar impuestos federales y estatales.
- Comprar y vender dólares.

## Comisiones por operaciones en los Servicios Digitales para Personas Físicas

Concepto	Monto	Periodicidad
Transferencia - envío (SPEI, banca por internet)	\$5.00	Por evento
Transferencia - envío (CECOBAN, banca por internet)	\$3.00	Por evento
Transferencia - envío (internacional, SWIFT, banca por internet)	20 USD	Por evento
Contratación - esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP, banca por internet)	\$250.00	Única
Pago de tarjeta de crédito (entre distintas entidades, banca por internet)	\$6.00	Por evento

Todas las comisiones están sujetas a cambios y se presentan sin IVA. Para más información, visita la sección de comisiones en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

La periodicidad "única" se refiere a la aplicación de un solo cobro al adquirir un dispositivo electrónico de seguridad token por primera vez o al solicitar una reposición por robo, extravío o daño del mismo.

## Requisitos para contratar BBVA.mx

- Ser mayor de 18 años.
- Tener una tarjeta BBVA o cuenta activa.
- Contar con correo electrónico personal.
- Presentar en sucursal BBVA una identificación oficial vigente:



INE



Pasaporte



Cédula profesional (con antigüedad menor a 10 años)



Cartilla militar (máximo 10 años)



Extranjeros: Forma migratoria FM2 o FM3

## ¿Cómo contratar el servicio?

Acude a cualquier sucursal BBVA o a través de tu App BBVA; en cualquier caso, necesitas tu identificación vigente y firmar el Contrato Único Digital.

## Una vez contratado, activa tu servicio

Entra a [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) y crea tu contraseña de acceso (de 8 a 10 caracteres alfanuméricos).

## Recomendaciones de seguridad



- Nunca compartas tu número de tarjeta, contraseña ni Token.
- Memoriza tus claves y evita anotarlas o guardarlas en tu computadora.
- Cambia tus contraseñas cada 30 días.
- Usa antivirus actualizado y activa un firewall para evitar accesos no autorizados.
- Si crees que alguien conoce tus claves, cámbialas de inmediato.



## Glosario básico

- **Token Móvil:** software que sirve para generar contraseñas dinámicas de un solo uso.
- **FM2/FM3:** formas migratorias para inmigrantes y no inmigrantes.
- **Línea BBVA:** servicio telefónico gratuito 24/7 para atención al cliente.



## **Contacto y atención al cliente**

### **Línea BBVA**

Teléfono: **55 5226 2663** en Ciudad de México, área metropolitana y del interior de la república, sin costo.

### **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)**

Teléfono: **55 1998 8039** desde cualquier parte de la república.

Horario: lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas.

Correo electrónico: **une.mx@bbva.com**

Domicilio: Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), colonia Granada, código postal 11320, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

### **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (Condusef)**

Teléfono: **55 5340 0999** desde cualquier parte de la república.

Correo electrónico: **asesoria@condusef.gob.mx**

Página en internet: **www.condusef.gob.mx**

Domicilio: avenida Insurgentes Sur 762, colonia del Valle Centro, código postal 03103, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.



Sucursales BBVA

Lunes a viernes, 08:30 a 16:00 h



Línea **BBVA**

**55 5226 2663** Ciudad de México  
y del interior de la república sin costo



**bbva.mx**

Talleres gratuitos de Educación Financiera: **800 388 8761**, **www.bbvaeducacionfinanciera.mx**