

**CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE CON EXPEDICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, BBVA MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO, EN LO SUCESIVO “EL BANCO” Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE Y DATOS CONSTAN EN LA SOLICITUD DE ESTE CONTRATO, EN LO SUCESIVO “EL CLIENTE” Y EN SU CASO LA(S) PERSONA(S) CUYO(S) NOMBRE(S) Y DATOS SE CONSIGNAN EN LA SOLICITUD COMO “LOS AUTORIZADOS”, EN LO SUCESIVO “LOS AUTORIZADOS” Y CONJUNTAMENTE CON “EL BANCO” COMO “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

**DECLARACIONES**
**I.- DECLARA “EL CLIENTE” QUE:**

- a) Es Persona Física en pleno uso y goce de sus facultades para la celebración del presente contrato.
- b) La información y documentación que ha entregado a “EL BANCO” reflejan adecuadamente y en forma veraz su solvencia económica a la fecha y que sabe que en consideración a la misma, “EL BANCO” autoriza la celebración de este contrato.
- c) Los recursos que utilizará para pagar las disposiciones realizadas del presente crédito, no son ni serán de procedencia ilícita.
- d) Previamente a la celebración del presente contrato “EL BANCO” le hizo del conocimiento el contenido del presente instrumento y de los demás documentos a suscribir, los cargos o gastos que se generen por la celebración del mismo y, en su caso, los descuentos o bonificaciones a que tenga derecho, así como el Costo Anual Total, en adelante “CAT”, correspondiente al presente crédito.
- e) Leyó los datos que asentó en la solicitud de crédito (en adelante “LA SOLICITUD”) que forma parte integrante del presente contrato, los cuales son correctos, por lo que autoriza a “EL BANCO” para corroborarlos en cualquier momento, liberando a dicha institución de crédito de cualquier responsabilidad que pudiera surgir al respecto.

- f) Los servicios de “CAJEROS AUTOMÁTICOS”, Terminal Punto de Venta, “LÍNEA BBVA” (sistema automático de respuesta IVR y Centro de Atención Telefónica -asesor telefónico-), banca móvil (BBVA Móvil), en adelante “LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS”, contratados por “EL CLIENTE” en el presente instrumento, tendrán por objeto administrar los productos derivados del presente contrato.

- g) Que está interesado en que “EL BANCO” le preste el servicio electrónico y que conoce y está de acuerdo con el contenido de este contrato.

**II.- DECLARA “EL BANCO” A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES LEGALES QUE:**

- a) Es una sociedad anónima debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas y autorizadas para operar como institución de banca múltiple, por lo que cuenta con las facultades necesarias para la celebración y cumplimiento de este contrato.
- b) Sus representantes cuentan con las facultades suficientes para acudir en su nombre y representación a la celebración y ejecución del presente contrato, mismas que no les han sido revocadas ni en forma alguna modificadas.
- c) Considerando las declaraciones de “EL CLIENTE”, está dispuesto a abrirle una línea de crédito.

Por lo anterior “LAS PARTES” se sujetan a lo que estipulan las siguientes cláusulas.

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>DE LA APERTURA DEL CRÉDITO.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MEDIOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>9</b>
<b>II.1 “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.....</b>	<b>9</b>
<b>II.2 TERMINAL PUNTO DE VENTA.....</b>	<b>10</b>
<b>II.3 “LÍNEA BBVA”.....</b>	<b>10</b>
<b>II.3.1 SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR,</b>	
<b>SERVICIO TELEFÓNICO.....</b>	<b>10</b>
<b>II.3.2 CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	
<b>(ASESOR TELEFÓNICO).....</b>	<b>11</b>
<b>II.4 APP BBVA</b>	
<b>(BBVA MÉXICO).....</b>	<b>11</b>
<b>II.5 CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>	
<b>DE ESTE CAPÍTULO.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>CLÁUSULAS COMUNES A TODOS LOS CAPÍTULOS CONTENIDOS</b>	
<b>EN EL PRESENTE CONTRATO.....</b>	<b>13</b>

**CLÁUSULAS**
**CAPÍTULO I  
DE LA APERTURA DEL CRÉDITO**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO Y APERTURA DEL CRÉDITO.-** El objeto del presente contrato es el otorgamiento de un crédito, por lo que “EL BANCO” abre a “EL CLIENTE” un crédito en cuenta corriente en moneda nacional hasta por el importe que determine “EL BANCO” y que notifique a “EL CLIENTE”, mediante la anotación que haga para tal efecto en la Carátula que forma parte integrante del presente contrato.

“EL CLIENTE” podrá hacer remesas o pagos en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiera hecho, quedando facultado, mientras el presente contrato esté vigente, para disponer del saldo.

Dentro del límite del crédito otorgado no quedan comprendidos los intereses, comisiones e impuestos que se originen con motivo del crédito otorgado.

**AUMENTO DE LÍNEA DE CRÉDITO.-** “EL BANCO” podrá aumentar el límite del crédito siempre y cuando “EL CLIENTE” cumpla con sus compromisos crediticios, para lo cual “EL BANCO” le formulará una oferta a “EL CLIENTE” ya sea verbal, escrita o por medios electrónicos previamente pactados, manifestando “EL CLIENTE” su aceptación expresamente al aumento de la línea de crédito a través de cualquiera de estos medios.

**DISMINUCIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO.-** “EL BANCO” podrá disminuir la línea de crédito, no comprendida, notificándole a “EL CLIENTE” a través del estado de cuenta o de cualquier otro medio. Asimismo, “EL CLIENTE” podrá solicitar a “EL BANCO” la disminución

de la línea de crédito no comprometida, siempre y cuando realice dicha solicitud por escrito, a través de los medios electrónicos que tenga pactados previamente o por cualquier otro medio habilitado para tal efecto. La disminución de línea de crédito se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta que reciba “EL CLIENTE”.

**SEGUNDA. EXPEDICIÓN DE LAS “TARJETAS” DE CRÉDITO Y NÚMERO CONFIDENCIAL.-** Para disponer del crédito, a solicitud de “EL CLIENTE”, “EL BANCO” podrá expedir “TARJETAS” de crédito plásticas y digitales (en lo sucesivo, conjuntamente como la “TARJETA” o las “TARJETAS”), pudiendo entregar una “TARJETA PLÁSTICA” y/o una “TARJETA DIGITAL”, a nombre de “EL CLIENTE” con la firma de este documento.

Las “TARJETAS PLÁSTICAS” serán aquellas que “EL BANCO” proporciona a nombre de “EL CLIENTE” o de las personas que este autorice de forma escrita o por medios electrónicos o cualquier otro medio autorizado por “EL BANCO” (en lo sucesivo “LOS AUTORIZADOS”), conformadas por el conjunto de datos integrados en una “TARJETA” física y, en su caso, en los medios electrónicos que para tal efecto habilite “EL BANCO”, las cuales podrá(n) ser para uso nacional y/o internacional a discreción de “EL BANCO”, situación que se indicará en las “TARJETAS”.

Para el caso de aquellas “TARJETAS PLÁSTICAS”, en las que parte de la información que las componen, no esté integrada en su totalidad en la misma, “LAS PARTES” convienen que, para efectos de disponer del crédito, “BBVA” entregará a “EL CLIENTE” dicha información a través de los medios electrónicos que “EL BANCO” tenga habilitados y previamente pactados con “EL CLIENTE” para ello. Asimismo, “LAS PARTES” acuerdan que las “TARJETAS PLÁSTICAS” que “EL BANCO” proporcione a nombre de “EL CLIENTE”,

no estarán habilitadas para realizar operaciones no presenciales, dichas operaciones únicamente podrán realizarse a través de las "TARJETAS DIGITALES".

Las "TARJETAS DIGITALES", serán las "TARJETAS" que "EL BANCO" otorgue a solicitud y a nombre de "EL CLIENTE" a través de medios electrónicos, las cuales no requieren la entrega de algún dispositivo físico para su utilización. Para solicitar y utilizar la "TARJETA DIGITAL", "EL CLIENTE", deberá tener contratados los servicios digitales que "EL BANCO" habilite para tales efectos y, en dicho servicio, "EL CLIENTE" deberá activar la "TARJETA". En caso de que "EL CLIENTE" no tenga contratados los servicios digitales, únicamente podrá realizar operaciones presenciales y disponer de su línea de crédito a través de la "TARJETA PLÁSTICA".

"LOS AUTORIZADOS" mediante las "TARJETAS PLÁSTICAS" podrán realizar operaciones no presenciales siempre que las mismas se realicen mediante el uso del código de seguridad de tarjeta dinámico, que "EL BANCO" proporcione a "LOS AUTORIZADOS", a través de los medios electrónicos que habilite para tales efectos.

Asimismo, en aquellos casos en los que la "TARJETA PLÁSTICA" y la Terminal Punto de Venta (TPV) de los establecimientos en los que "EL CLIENTE" realice la compra de bienes o servicios, cuenten con la tecnología NFC, la autorización del cargo podrá iniciarse acercando "LA TARJETA PLÁSTICA", o bien, el teléfono móvil al cual "EL CLIENTE" tenga vinculado la "TARJETA PLÁSTICA", a la TPV y posteriormente, si así se requiere, ingresar su "NIP" o su "BIOMÉTRICO" para autorizar el cargo.

Para efectos de realizar las compras antes mencionadas, a través de teléfono móvil, será necesario que dicho dispositivo, de igual forma, cuente con tecnología NFC. "EL CLIENTE" deberá activar la opción de pago a través del dispositivo móvil en el medio electrónico que BBVA habilite para tal efecto, siendo necesario que se asocie una o varias "TARJETAS PLÁSTICAS" y se establezca como predeterminada alguna de ellas para realizar los cargos correspondientes, hasta por el importe que determine "EL BANCO". "EL CLIENTE" podrá modificar en cualquier momento las tarjetas asociadas y predeterminadas para realizar cargos mediante teléfono móvil.

En caso de que "EL CLIENTE", habiendo activado la funcionalidad de pago a través del teléfono móvil, no realice operaciones con las tarjetas asociadas, por un plazo mayor a 10 días naturales, la funcionalidad será desactivada de forma automática y, para continuar haciendo uso de la misma, "EL CLIENTE" deberá reactivarla, asociando nuevamente las "TARJETAS PLÁSTICAS" que desee, debiendo establecer como predeterminada una de las "TARJETAS PLÁSTICAS" asociadas.

**DE "LOS AUTORIZADOS".-** "EL CLIENTE" se obliga a recabar directamente de "LOS AUTORIZADOS" que designe en términos de este contrato, sus datos y/o documentos de identificación a que hace referencia la regulación en materia de prevención de lavado de dinero; asimismo, "EL CLIENTE" mantendrá los referidos datos y/o documentos a disposición de "EL BANCO" para su consulta y, en su caso, presentarlos ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el momento en que esta así se lo requiera a "EL BANCO".

Las "TARJETAS" que serán otorgadas a "LOS AUTORIZADOS" serán de conformidad al tipo de producto contratado por "EL CLIENTE", y no implica el otorgamiento de un nuevo crédito, sino que "LOS AUTORIZADOS", podrán utilizar hasta el límite de crédito que "EL CLIENTE" les autorice de su propia línea de crédito, por lo que "LOS AUTORIZADOS" no podrán exceder el límite de crédito conferido por "EL CLIENTE".

Para efectos de lo anterior y en apego a la designación de "LOS AUTORIZADOS" realizada por "EL CLIENTE", "EL BANCO" proporcionará a "LOS AUTORIZADOS", a través del servicio de banca electrónica del cual "EL CLIENTE" sea titular o mediante el medio electrónico que "EL BANCO" habilite para tales efectos, la información correspondiente al límite de crédito que les fue autorizado por "EL CLIENTE" y los saldos y movimientos correspondientes a la "TARJETA" otorgada por "EL BANCO" a su nombre.

"LOS AUTORIZADOS" deberán tomar en cuenta que: a) no se considerarán obligados solidarios salvo que así expresamente lo manifiesten, y b) deberán abstenerse de usar la "TARJETA" con posterioridad al fallecimiento de "EL CLIENTE", en caso contrario, "EL BANCO" podrá exigir a cada uno de ellos el pago correspondiente a las transacciones que hayan efectuado con cargo a la cuenta corriente.

El uso de la "TARJETA" y/o de la "TARJETA DIGITAL" por parte del "EL CLIENTE" aplicará de igual forma para las "TARJETAS" otorgadas a "LOS AUTORIZADOS", de conformidad a los términos y condiciones establecidos en este contrato, así como en la carátula y anexos que forman parte integral del contrato.

"EL BANCO" podrá expedir y entregar a solicitud de "EL CLIENTE", adicionalmente a su "TARJETA", de uso limitado en "ESTABLECIMIENTOS", de los previstos en este, lo que

significa que tanto "EL CLIENTE" como "LOS AUTORIZADOS" podrán tener más de una "TARJETA" con números distintos, en el entendido de que las disposiciones que se realicen mediante el empleo de cualquiera de dichas "TARJETAS" afectarán el saldo insoluto del crédito materia de este contrato.

**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL ("NIP").-** "EL BANCO", al emitir las "TARJETAS", asignará a cada una de ellas un Número de Identificación Personal (en lo sucesivo "NIP"), el cual será entregado a "EL CLIENTE", en forma separada de la "TARJETA" y que podrá ser consultado y modificado por éste y "LOS AUTORIZADOS", a través de los medios electrónicos que habilite "EL BANCO" para tal efecto.

Asimismo, "EL CLIENTE" podrá registrar elementos "BIOMÉTRICOS" de autenticación (en lo sucesivo los "BIOMÉTRICOS") en los sistemas de "EL BANCO" o en las propias "TARJETAS" que tengan habilitadas esta funcionalidad para identificarse y autorizar operaciones con dichos biométricos.

"EL BANCO" asignará y proporcionará el "NIP" para las "TARJETAS", aun cuando no estén habilitadas para dar acceso a los "CAJEROS AUTOMÁTICOS", (en lo sucesivo "CAJEROS AUTOMÁTICOS"), y para realizar operaciones electrónicas. Asimismo, habilitará la posibilidad de autenticarse en los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" y Terminales Punto de Venta ("TPV"), mediante la presentación de un "BIOMÉTRICO".

Para el caso de que "EL BANCO" ofrezca a "EL CLIENTE" un sistema diverso de pago por la compra de bienes o servicios, a través del uso de una línea telefónica móvil, se registrará bajo los términos y condiciones establecidos en el contrato de dicho servicio.

Las partes acuerdan que el "NIP", el "BIOMÉTRICO" o cualquier otro número confidencial y/o contraseña que llegare a convenir con "EL BANCO", equivalen a su firma electrónica y son medios que lo identifican al realizar las disposiciones del crédito, así como para la adquisición de bienes o servicios mediante el uso de equipos automatizados, y al realizar las demás operaciones con dichos equipos que se previenen en este contrato, así como por los medios electrónicos previamente contratados.

"EL CLIENTE" podrá autorizar a "EL BANCO", a través de la firma electrónica constituida por su "NIP", el tratamiento de sus datos personales sensibles en términos de la legislación en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

"EL CLIENTE" expresamente reconoce y acepta que las "TARJETAS" son de uso personal e intransferible y el "NIP" o cualquier otro número confidencial y/o contraseña que llegare a convenir con "EL BANCO", además son confidenciales.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta que serán de su exclusiva responsabilidad las disposiciones que se realicen por el uso indebido que terceros no autorizados llegaren a hacer de las "TARJETAS", del "NIP" o cualquier otro número confidencial y/o contraseña que llegare a convenir con "EL BANCO".

**TERCERA. ENTREGA Y USO DE LAS "TARJETAS" DE CRÉDITO.-** "EL BANCO", a solicitud de "EL CLIENTE", le entregará a éste o a la persona que se identifique y se encuentre en el domicilio señalado en "LA SOLICITUD", las "TARJETAS" que hubiere emitido para uso exclusivo de "EL CLIENTE", y/o "LOS AUTORIZADOS", en la sucursal donde se celebre el presente contrato, o bien, en la sucursal o domicilio que "EL CLIENTE" establezca a través de los medios electrónicos que "EL BANCO" tenga habilitados para tal fin.

Para el caso de contratación y entrega de "TARJETAS" en ventanilla de la sucursal, en el supuesto de que "EL BANCO" cuente con los elementos necesarios y suficientes, para el otorgamiento del presente crédito en el mismo momento de la suscripción de "LA SOLICITUD", "EL CLIENTE", mediante dicha firma, reconoce que recibió la "TARJETA", siendo a partir de ese momento su responsabilidad el uso indebido que terceros no autorizados llegaren hacer de esta.

Todas las "TARJETAS" deberán entregarse desactivadas y para su activación, "EL CLIENTE" deberá solicitarlo expresamente mediante: (i) "CAJEROS AUTOMÁTICOS", (ii) "LÍNEA BBVA", (iii) a través de su página electrónica en internet, (iv) acudiendo a las sucursales, (v) Terminales Punto de Venta, (vi) cualquier medio electrónico previamente pactado.

También podrá activarse "LA CLAVE" enviada por "EL BANCO" vía SMS (servicio de mensajes cortos) al número celular que "EL CLIENTE" dio a "EL BANCO", llamando a "LÍNEA BBVA" o acudiendo a las sucursales, proporcionando la misma.

Las partes convienen que "LOS AUTORIZADOS" podrán solicitar la activación de las "TARJETAS", ya sea (i) a través de "CAJEROS AUTOMÁTICOS" o el medio que tenga habilitado "EL BANCO" para dichos efectos o, (ii) mediante la activación a través de un procedimiento único, segmentado en dos momentos dependiendo del tipo de operación, conforme a lo siguiente:

1. A través del medio electrónico que "LOS AUTORIZADOS" tengan previamente contratado

para tal efecto, podrán activar las "TARJETAS" únicamente para poder autorizar cargos con tarjeta no presente, es decir, operaciones de comercio electrónico. Las partes acuerdan que, en este primer momento, las "TARJETAS" se tendrán por activas; sin embargo, no estarán habilitadas para autorizar cargos con tarjeta presente, hasta el momento en que "LOS AUTORIZADOS" reciban su "TARJETA PLÁSTICA" y la habiliten para tal efecto conforme al siguiente numeral.

- Una vez que reciban su "TARJETA PLÁSTICA", "LOS AUTORIZADOS" podrán habilitar su uso para autorizar cargos bajo la modalidad de tarjeta presente, es decir, para compras en "ESTABLECIMIENTOS" físicos, a través de "CAJEROS AUTOMÁTICOS" o cualquiera de los medios que habilite "EL BANCO" para tales efectos.

No es procedente la realización de cargos en la cuenta respecto de "TARJETAS" no activadas conforme a lo previsto en el presente numeral.

"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 corriente de "EL CLIENTE", con el objeto de corregir el mismo, obligándose "EL BANCO" a notificar a "EL CLIENTE" a través de cualquiera de los siguientes medios de notificación: (i) a la dirección de correo electrónico que "EL CLIENTE" ha proporcionado a "EL BANCO", (ii) correo postal, (iii) mediante publicación en la página de internet www.bbva.mx, (iv) a través del estado de cuenta que "EL BANCO" emita a "EL CLIENTE", o (v) por cualquier otra tecnología que "EL BANCO" habilite para tales efectos.

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".

Para el caso en que "EL BANCO" así lo determine, para disponer del crédito, las "TARJETAS" deberán ser exhibidas en los "ESTABLECIMIENTOS" afiliados a los sistemas nacionales o internacionales de emisores y operadores de "TARJETAS" con los que "EL BANCO" tenga celebrados convenios (en lo sucesivo los "ESTABLECIMIENTOS") y/o en las sucursales de "EL BANCO" y/o de sus corresponsales bancarios y/o en las oficinas de las "INSTITUCIONES EMISORAS" de "TARJETAS" afiliadas a los sistemas nacionales o internacionales de emisores y operadores de "TARJETAS" (en lo sucesivo las "INSTITUCIONES EMISORAS"), con las que "EL BANCO" tenga celebrados convenios de compartición de "CAJEROS AUTOMÁTICOS" y/o de afiliación y operación de "TARJETAS". A solicitud de "EL BANCO", de sus corresponsales bancarios, de los "ESTABLECIMIENTOS" y/o de las "INSTITUCIONES EMISORAS", "EL CLIENTE" deberá presentar, además de la "TARJETA", una identificación oficial vigente con fotografía y firma, o algún "BIOMÉTRICO".

Las "TARJETAS" son propiedad de "EL BANCO" y este se reserva el derecho de sustituirlas, subsistiendo respecto de la nueva "TARJETA" que se entregue a "EL CLIENTE", todos los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, traspasando el saldo de la "TARJETA" sustituida, al número asignado a la nueva "TARJETA".

En el supuesto de que se lleve a cabo la sustitución de "TARJETAS", "EL BANCO", por cuenta y orden de "EL CLIENTE" y con cargo a la cuenta del crédito, pagará los importes de las disposiciones que "EL CLIENTE" realice con las nuevas "TARJETAS", por las compras de bienes o por el pago de servicios en cualquiera de los "ESTABLECIMIENTOS", así como por las disposiciones en efectivo que se efectúen.

No serán procedentes los cargos a las "TARJETAS" que no estén activadas, lo anterior no será aplicable a los cargos recurrentes y otros previamente autorizados por "EL CLIENTE" cuando se sustituyan las "TARJETAS".

"EL BANCO" se reserva tanto el derecho de requerir a "EL CLIENTE" la devolución de las "TARJETAS", como el de retenerlas en cualquier momento, ya sea directamente en sus sucursales o mediante sus "CAJEROS AUTOMÁTICOS", o por conducto de los "ESTABLECIMIENTOS" o de las "INSTITUCIONES EMISORAS".

Serán aplicables a las disposiciones del crédito hechas en territorio nacional y en el extranjero los respectivos términos y condiciones que para unas y otras se convienen en este contrato. A los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" que "EL BANCO" tenga instalados o que pertenezcan a otras instituciones de crédito establecidas en México o que estén afiliados a los sistemas internacionales de emisores y operadores de "TARJETAS" con los que "EL BANCO" tenga celebrados convenios, en lo sucesivo en singular o en plural, se les referirá como el (los) "CAJERO(S) AUTOMÁTICO(S)".

"EL BANCO" informará a "EL CLIENTE" mediante un mensaje de texto (SMS) a su número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico que "EL CLIENTE" ha proporcionado en "LA SOLICITUD" de crédito a "EL BANCO", o por cualquier otra tecnología que "EL BANCO" determine para tal efecto, información relativa a las "TARJETAS", como recordatorio próximas fechas de corte, fechas de pago, monto mínimo de pago, consumos

y operaciones que se realicen por el uso de las "TARJETAS" en apego a la legislación aplicable vigente, sin que sea responsabilidad de "EL BANCO", que dicho mensaje de texto (SMS) a su número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico o cualquier otra tecnología, no sea entregado a "EL CLIENTE" o se entregue de forma extemporánea por el proveedor de servicios de telefonía celular o de internet.

Por lo anterior "EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" para que le envíe durante la vigencia del contrato de su proveedor de servicios de telefonía celular o de internet mensajes de texto con cualquier tipo de información respecto de las "TARJETAS".

En el caso del uso de "TARJETAS" sin circuito integrado en "CAJERO(S) AUTOMÁTICO(S)" y "ESTABLECIMIENTOS", "EL BANCO" atenderá las reclamaciones derivadas de estas operaciones que "EL CLIENTE" no reconozca y reclame por alguna operación con estas "TARJETAS" dentro de las 48 (CUARENTA Y OCHO) horas posteriores a la objeción de dichos cargos.

"EL BANCO" incluirá en el envío de las "TARJETAS" o "NIP" el número telefónico para realizar los avisos por robo o extravío, así como las siguientes recomendaciones:

- No dar a conocer el "NIP".
- No grabar el "NIP" en las "TARJETAS" o guardarlo junto a ellas.
- Destruir el documento con el "NIP" una vez memorizado.
- Cambiar el "NIP" frecuentemente.
- Cuidar la "TARJETA" de crédito para evitar su uso indebido.

Las "TARJETAS" y la "TARJETA DIGITAL" pueden estar habilitadas para funcionar en cualquier medio electrónico, porque así lo solicite "EL CLIENTE" o bien que "EL BANCO" lo determine.

"EL CLIENTE" podrá establecer límites de monto para la disposición de la línea de crédito a través de los servicios digitales que tenga contratados "EL CLIENTE", o cualquier otro medio electrónico que "EL BANCO" tenga habilitado para tal efecto, y que "EL CLIENTE" haya contratado previamente.

Asimismo, "EL BANCO" podrá bloquear operaciones con base en un análisis de riesgos que determine.

"EL BANCO" podrá rechazar operaciones de pago realizadas con "LAS TARJETAS" con base en un análisis de riesgos que éste determine, en cuyo caso "EL BANCO" notificará a través del servicio de banca electrónica que "EL CLIENTE" tenga contratado o a través de los medios electrónicos que para tal efecto habilite. La notificación antes referida, tendrá como finalidad solicitar la confirmación de la operación de pago, por lo que, en caso de que "EL CLIENTE" confirme que es él quien está realizando el pago con "LA TARJETA", deberá intentar de nuevo el pago con el medio de disposición correspondiente para que "EL BANCO" lo autorice. No obstante, en caso de que "EL CLIENTE" manifieste que no es él quien está realizando el pago, "EL BANCO" podrá realizar un bloqueo preventivo y temporal de "LA TARJETA" o "LAS TARJETAS", teniendo "EL CLIENTE" las siguientes obligaciones: (i) realizar el reporte de robo o extravío del medio de disposición conforme al procedimiento establecido en este contrato, o (ii) solicitar eliminar este bloqueo preventivo de la "TARJETA" a través del servicio de banca electrónica.

**CUARTA. FORMAS DE DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO.-** "EL BANCO" por cuenta y orden de "EL CLIENTE" y con cargo al crédito materia de este contrato, se obliga a pagar y/o entregar los importes de las disposiciones que "EL CLIENTE" realice como consecuencia o con motivo de:

- El pago de bienes y servicios en comercios con la "TARJETA", la "TARJETA PLÁSTICA" asociada a teléfonos móviles que cuenten con un sistema operativo habilitado para tal efecto y dichas operaciones sean autorizadas por "EL CLIENTE" con su firma autógrafa o firma electrónica. La firma electrónica, dependiendo del medio de disposición que "EL CLIENTE" utilice, puede ser:
  - Para la "TARJETA PLÁSTICA" ingresando su Número de Identificación Personal "NIP" o "BIOMÉTRICO" o, en su caso, introduciendo en el teléfono celular al cual esté vinculada "LA TARJETA PLÁSTICA", en su caso, el patrón de desbloqueo del propio dispositivo, como lo es "LA CONTRASEÑA", factor "BIOMÉTRICO" (huella dactilar, reconocimiento facial, etc.), o cualquier otro patrón que tenga definido "EL CLIENTE" para desbloquear dicho dispositivo.
- Las instrucciones de pago dadas a "EL BANCO" por "EL CLIENTE" en favor de terceros, con el objeto de cubrir adeudos periódicos o recurrentes, por cualquier otro concepto.
- El retiro de sumas de efectivo que haga "EL CLIENTE" (i) en las sucursales de "EL BANCO", de sus corresponsales bancarios o a través de las cajas registradoras o sistemas automatizados de los "ESTABLECIMIENTOS", (ii) a través de los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" que "EL BANCO" tenga instalados o que pertenezcan a otras instituciones de crédito establecidas en México o que estén afiliados a los sistemas internacionales de emisores y operadores de "TARJETAS" con los que "EL BANCO" tenga celebrados convenios, (iii) en los "ESTABLECIMIENTOS" que lo proporcionen y a través de las personas con las que "EL BANCO" celebre contratos de comisión

mercantil (no aplica para Tarjeta Crea BBVA), y (iv) a través de la instrucción que "EL CLIENTE" realice a "EL BANCO", utilizando los medios electrónicos previamente pactados, y cuya disposición se realizará en los lugares establecidos en las fracciones inmediatas anteriores.

4. La transferencia vía telefónica o a través de los medios electrónicos previamente pactados de sumas de efectivo que haga "EL CLIENTE" con cargo a la cuenta del crédito y depósito a otras cuentas de depósito bancario de dinero o cuentas corrientes de créditos concedidos de las que el propio "CLIENTE" sea titular (no aplica para Tarjeta Crea BBVA).
5. Las órdenes de compra de bienes o servicios que "EL CLIENTE" dé o autorice vía telefónica o por medios electrónicos a los "ESTABLECIMIENTOS", sin la presentación de las "TARJETAS", por lo que se entenderá que la operación fue autorizada por "EL CLIENTE", cuando los bienes o servicios adquiridos se entreguen o presten, según corresponda, en el domicilio que este tenga registrado con "EL BANCO". En caso de que los bienes o servicios no se entreguen o presten en el domicilio mencionado en el párrafo anterior, "EL BANCO" realizará la función de adquirente, deberá convenir con los "ESTABLECIMIENTOS" la manera en que este verificará que la persona que realiza la operación es "EL CLIENTE".
6. Los cargos que "EL BANCO" efectúe en la cuenta del crédito por concepto de intereses ordinarios, comisiones e impuestos a cargo de "EL CLIENTE", de conformidad con lo estipulado en este contrato. "EL CLIENTE" autoriza en este acto a "EL BANCO" para que realice en la referida cuenta corriente los cargos por los anteriores conceptos cuando "EL CLIENTE" esté obligado a su pago.
7. La disposición en efectivo, con cargo a su línea de crédito, en la que "EL BANCO" haya realizado la oferta y "EL CLIENTE" haya aceptado las condiciones de la misma a través de www.bbva.mx, "LÍNEA BBVA" o cualquier otro medio electrónico (en lo sucesivo "EFECTIVO INMEDIATO").
8. "EL CLIENTE" podrá hacer uso del crédito en compras no presenciales o por medios electrónicos, a través de una "TARJETA DIGITAL", el uso de la misma afectará la línea de crédito del presente contrato.
9. La utilización de otras formas de disposición que "EL BANCO" establezca, autorice o acepte en el futuro.

"EL BANCO" pagará por cuenta de "EL CLIENTE" a los "ESTABLECIMIENTOS", ya sea directamente o a través de las "INSTITUCIONES EMISORAS", las sumas dinerarias de las disposiciones que correspondan al importe de los bienes o servicios vendidos y proporcionados por los "ESTABLECIMIENTOS" a "EL CLIENTE", incluyendo los respectivos impuestos y propinas. "EL BANCO" cargará las disposiciones en la cuenta de "EL CLIENTE" en el momento en que los documentos que amparen las mismas, sean presentados por los "ESTABLECIMIENTOS" e "INSTITUCIONES EMISORAS" o en el momento en que "EL CLIENTE" hubiere realizado las disposiciones utilizando equipos automatizados ("CAJEROS AUTOMÁTICOS" o vía internet), vía telefónica o mediante la transferencia entre cuentas.

"EL BANCO" podrá ofrecer a "EL CLIENTE" diferir el pago de las disposiciones que haga a su línea de crédito a meses con o sin intereses, a través de los servicios que para tales efectos tenga habilitados, en cuyo caso, "EL CLIENTE" podrá aceptar dicha oferta a través de los medios electrónicos que tenga pactados con "EL BANCO", obligándose a cubrir estas disposiciones en los términos y condiciones referidos en la propia oferta, como lo son plazo, montos, tasa de interés, etcétera.

"EL BANCO" podrá limitar el monto de disposición de efectivo de acuerdo al comportamiento crediticio de "EL CLIENTE".

Las partes acuerdan que, para fines de: (i) vincular los cobros de intereses ordinarios, comisiones, impuestos, (ii) vincular las operaciones realizadas con cargo a la línea de crédito en los medios electrónicos contratados por "EL CLIENTE" para este fin, así como para (iii) su identificación en los estados de cuenta correspondientes, se denominará "TARJETA TITULAR" a las "TARJETAS", o bien, en los supuestos en los que "EL CLIENTE" no solicite la "TARJETA PLÁSTICA", al número que permita identificar las citadas operaciones, el cual no se considerará una "TARJETA", será provisional y estará vigente hasta que "EL CLIENTE" solicite su "TARJETA PLÁSTICA".

**QUINTA. ADMISIÓN DE LA "TARJETA".**- "EL BANCO" no asume responsabilidad en caso de que otras instituciones o los "ESTABLECIMIENTOS" se rehúsen a admitir el uso de las "TARJETAS", o en caso de que no puedan efectuarse disposiciones por desperfecto o suspensión del servicio en equipos automatizados, internet, "CAJEROS AUTOMÁTICOS", sistemas telefónicos y/o electrónicos, etcétera.

**SEXTA. COMPROBANTES DE LAS DISPOSICIONES DEL CRÉDITO.**- "EL CLIENTE" documentará las disposiciones del crédito conferido mediante firma electrónica, la suscripción de pagarés u otros documentos autorizados mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma, o a través de cualquier medio electrónico, o en su caso digitando el "NIP" o presentando el "BIOMÉTRICO" de "EL CLIENTE" o cualquier otro documento autorizado por "EL BANCO" y aceptado por los "ESTABLECIMIENTOS" o "INSTITUCIONES EMISORAS". Los pagarés y cualesquiera

otros documentos se suscribirán y expedirán a la orden de "EL BANCO" y serán entregados por "EL CLIENTE" a los "ESTABLECIMIENTOS" o "INSTITUCIONES EMISORAS".

En el caso de las instrucciones de pago dadas por "EL CLIENTE" a favor de los "ESTABLECIMIENTOS", las disposiciones del crédito se documentarán con la autorización y/o instrucción por escrito o por teléfono que "EL CLIENTE" dé a "EL BANCO" para efecto de realizar los pagos y con las correspondientes facturas o recibos de pago que los "ESTABLECIMIENTOS" expidan y presenten a "EL BANCO" o entreguen a "EL CLIENTE".

En caso de que los cargos efectuados conforme al párrafo anterior no sean reconocidos por "EL CLIENTE", se deberá actuar de conformidad a lo establecido en la cláusula denominada PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES del presente contrato, y "EL BANCO" deberá abonar en la cuenta el monto de que se trate a más tardar el segundo 2º (SEGUNDO) "DÍA HÁBIL" siguiente a la recepción de la reclamación.

"EL BANCO" estará facultado para efectuar cargos a la cuenta de "EL CLIENTE" por los importes correspondientes cuando: a) al momento de realizar las operaciones estas hayan sido autorizadas por "EL CLIENTE" por dos factores de autenticación, o b) se autorice la operación con un Factor de Autenticación y el segundo factor al momento de la entrega del bien o del servicio adquirido en virtud de la operación.

Los dos factores de autenticación podrán ser entre otros: i) contraseñas o "NIP", ii) información generada por medios o dispositivos electrónicos o chip, iii) dispositivos generadores de contraseñas dinámicas, iv) "BIOMÉTRICOS" y toda aquella información que el Banco de México autorice.

Para dicho efecto, "EL BANCO" no podrá requerir a "EL CLIENTE" que presente información o realice trámite adicional al de la reclamación a través de una solicitud de aclaración que presenten en cualquiera de las sucursales. Lo antes señalado es sin perjuicio de que "EL BANCO" autorice que se utilicen otros medios que faciliten a "EL CLIENTE" la formulación de la reclamación.

En el caso de órdenes de compra de bienes o servicios que "EL CLIENTE" dé por vía telefónica o electrónica a los "ESTABLECIMIENTOS", la disposición se entenderá realizada y documentada según la autorización proporcionada por "EL CLIENTE" al "ESTABLECIMIENTO", lo que se presumirá por la previa identificación que "EL CLIENTE" haga de sí con el número de su "TARJETA", con la fecha de vencimiento de esta y con "LA CLAVE" confidencial que "EL BANCO" le proporcione o se convenga al efecto.

En el caso de operaciones realizadas vía telefónica, se deberá de proporcionar a "EL CLIENTE" un número de folio o clave de confirmación de la operación realizada.

Cuando los cargos efectuados conforme al párrafo anterior no sean reconocidos por "EL CLIENTE" dentro de un plazo de 90 (NOVENTA) días naturales contados a partir de la fecha en que se realicen, "EL BANCO" deberá abonar en la cuenta el monto de que se trate, a más tardar el 4º (CUARTO) "DÍA HÁBIL" siguiente a la recepción de la reclamación.

Para tal efecto, "EL BANCO" podrá requerir que "EL CLIENTE" presente la reclamación en cualquiera de las sucursales, mediante una solicitud de aclaración acompañada de copia de la "TARJETA" de crédito y una identificación oficial. Lo anterior, sin perjuicio de que "EL BANCO" autorice que se utilicen otros medios que faciliten a "EL CLIENTE" la formulación de la referida reclamación.

Por lo que hace a las transacciones efectuadas a través de internet, no será aplicable cuando "EL BANCO", dentro del plazo mencionado, pruebe a "EL CLIENTE", mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que esta fue realizada utilizando sistemas de autenticación en línea que garanticen que "EL CLIENTE" la autorizó como "Verified by Visa" y/o "Master Card Secure Code" según corresponda.

Lo anterior no será aplicable cuando "EL BANCO", dentro del plazo mencionado, pruebe a "EL CLIENTE", mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que esta fue autorizada en una terminal punto de venta mediante la autenticación del microcircuito integrado (chip) de la "TARJETA PLÁSTICA".

**SÉPTIMA. CONSUMOS Y DISPOSICIONES EN MONEDA NACIONAL.**- Las sumas que "EL CLIENTE" disponga con cargo al crédito conferido serán documentadas invariablemente en moneda nacional.

"EL BANCO", conforme a los términos y condiciones de las ofertas y promociones que los "ESTABLECIMIENTOS" y/o "EL BANCO" dirijan a "EL CLIENTE", podrá fragmentar y diferir el cargo en la cuenta corriente de este último por la compra de los bienes y servicios objeto de esas ofertas o promociones, dividiendo el importe de cada una de tales disposiciones hasta en el número de meses que se establezca en la oferta o promoción y efectuando en los periodos mensuales o ciclos que correspondan, el cargo parcial de la suma que resulte de dividir el importe de las disposiciones de que se trate entre el número de meses del plazo del

diferimiento que se ofrezca, hasta realizar el cargo total correspondiente a dichas disposiciones.

"EL BANCO", en coordinación con los "ESTABLECIMIENTOS", en cualquier tiempo podrá ofrecer a "EL CLIENTE" promociones o Programas de Beneficios con motivo del uso de las "TARJETAS" o por cualquier otro concepto, para la obtención de descuentos, cupones, tasa de interés preferencial, reducción de comisiones, etcétera, de acuerdo con los términos y condiciones que establezca "EL BANCO" en su momento. "EL BANCO" no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, cantidad, precio, garantías, plazo de entrega o cualesquiera otras características de los bienes o servicios que se adquieran en los "ESTABLECIMIENTOS" con motivo de las promociones o Programas de Beneficios antes señalados. Consecuentemente, cualquier derecho que llegare a asistir a "EL CLIENTE" por los conceptos citados, deberá hacerse valer directamente con los referidos "ESTABLECIMIENTOS", liberando "EL CLIENTE" desde este momento a "EL BANCO" de cualquier responsabilidad por este concepto.

**MONEDA EXTRANJERA.-** Las sumas que "EL CLIENTE" haga uso mediante consumos en moneda extranjera, se asentarán en la cuenta, invariablemente, en moneda nacional al tipo de cambio que corresponda al momento en que "EL BANCO" haya autorizado el consumo. Para efectuar la operación cambiaria, se regirá por las siguientes estipulaciones:

- Tratándose de importes denominados en dólares de los Estados Unidos de América, la cantidad en pesos que "EL BANCO" cargue en la cuenta no excederá del producto de la multiplicación del importe de la disposición en moneda extranjera por el resultado de multiplicar 1.005 (UNO PUNTO CERO CERO CINCO) por el último tipo de cambio disponible y publicado por el Banco de México en su página de internet, al momento en que "EL BANCO" haya autorizado la disposición.
- En caso de disposiciones en alguna moneda extranjera distinta al dólar de los Estados Unidos de América, el cargo que "EL BANCO" realizará a la cuenta no excederá de la cantidad que resulte del cálculo siguiente: (i) se calculará el equivalente del importe de la disposición en la divisa respectiva a dólares de los Estados Unidos de América conforme al tipo de cambio dado a conocer por el proveedor de precios autorizado contratado por "EL BANCO" y (ii) una vez realizada la operación cambiaria a dólares, se aplicará lo dispuesto en el inciso a) anterior.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DE PAGO A CARGO DE "EL CLIENTE".-** "EL CLIENTE" se obliga a pagar a "EL BANCO" sin necesidad de requerimiento previo, en cualquiera de sus oficinas o lugares autorizados por este, que estén situados en el territorio de la República Mexicana y/o en los "ESTABLECIMIENTOS", los cargos que se hagan a la cuenta de "EL CLIENTE" por las disposiciones realizadas en términos de la cláusula relativa a las "Formas de disposición del crédito" contenida en el presente contrato y además por lo siguiente, sin que "EL BANCO" pueda cobrar algo distinto por los conceptos que se enuncian a continuación:

- El importe de los pagarés o cualesquiera otros documentos que "EL CLIENTE" hubiere utilizado o suscrito, ya sea mediante firma autógrafa o mediante firma electrónica, para documentar la disposición del crédito por la adquisición de bienes o la utilización de servicios en los "ESTABLECIMIENTOS" o para documentar las disposiciones en efectivo realizadas en las sucursales, oficinas de "EL BANCO" o a través de sus corresponsales bancarios o por conducto de las "INSTITUCIONES EMISORAS" o a través de las cajas registradoras o sistemas automatizados de los "ESTABLECIMIENTOS".
- El importe de los intereses ordinarios que en su caso se causen, de conformidad con lo pactado en el presente contrato.
- Los cargos que procedan por concepto de impuestos a cargo de "EL CLIENTE" y que deriven del presente contrato.
- Los conceptos e importes de las comisiones que se relacionan a continuación no incluyen el "IMPUESTO AL VALOR AGREGADO" que deba trasladarse a "EL CLIENTE" conforme a la legislación fiscal aplicable, comisiones que se cobrarán por los siguientes conceptos:

COMISIÓN	PERIODICIDAD
Anualidad.	Esta comisión aplica cada año
Disposición del crédito en efectivo en "CAJEROS AUTOMÁTICOS" propios (% sobre el monto dispuesto)	Esta comisión aplica por evento
Disposición del crédito en efectivo en ventanilla (% sobre el monto dispuesto)	Esta comisión aplica por evento
Disposición del crédito en efectivo en "CAJEROS AUTOMÁTICOS" extranjeros (% sobre el monto dispuesto)	Esta comisión aplica por evento
Disposición del crédito en efectivo en "CAJEROS AUTOMÁTICOS" RED (% sobre el monto dispuesto)	Esta comisión aplica por evento

Disposición del crédito en efectivo en banca en línea (% sobre el monto dispuesto)	Esta comisión aplica por evento
Gastos de cobranza	Esta comisión aplicará en cada ocasión que no se cubra el pago mínimo en la fecha límite exigible
Reposición de plástico por robo o extravío	Esta comisión aplica por evento
"Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación", consulte de manera previa con el comisionista antes de realizar su operación	Esta comisión aplica por evento

Los importes de las comisiones se establecen en la Carátula y/o el Anexo de Comisiones que forman parte integrante del presente documento.

"EL BANCO" dará a conocer a "EL CLIENTE" los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que se pretendan cobrar, por lo menos con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que estas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, "EL CLIENTE", en los términos que establece el presente contrato, tendrá derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que le otorgó "EL BANCO" en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que "EL BANCO" pueda cobrar cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que "EL CLIENTE" solicite dar por terminado el servicio.

"EL CLIENTE" manifiesta que previo a la celebración del presente contrato, "EL BANCO" le dio a conocer los montos de las comisiones por cada concepto referidos en los párrafos que anteceden.

Cuando existan modificaciones a los importes de las comisiones y sus conceptos antes descritos, "EL BANCO" notificará a "EL CLIENTE", de acuerdo al procedimiento contemplado en la cláusula denominada: "Procedimiento para modificar los contratos".

En caso de que "EL CLIENTE", de conformidad con la cláusula denominada "Terminación del contrato" del presente contrato, ejerza su derecho de dar por terminado el mismo de manera anticipada, "EL BANCO" le devolverá el importe remanente de la comisión por anualidad, es decir, aquel que corresponda al periodo faltante para completar el año por el que se pagó la citada comisión, el cual se calculará de conformidad con las reglas expedidas por Banco de México para tal efecto y que se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

- Cuando "EL CLIENTE" tenga una cuenta de depósito contratada con "EL BANCO", este último le devolverá el importe respectivo mediante el abono en dicha cuenta.
- Si "EL CLIENTE" no tiene una cuenta de depósito contratada con "EL BANCO", la devolución se hará a través de los medios dispuestos para tal efecto por "EL BANCO", como lo puede ser un cheque de caja, órdenes de pago o cualquier otro.
- En su caso, se compensará contra las cantidades que "EL CLIENTE" adeude a "EL BANCO" como resultado del cumplimiento de las obligaciones de pago a su cargo previstas en el presente contrato.

**NOVENA. AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO Y DISPOSICIONES CON CAUSA DE INTERÉS.-** "EL CLIENTE" se obliga a restituir a "EL BANCO" el saldo insoluto a su cargo, en reembolso parcial o total de las disposiciones del crédito, conforme a las siguientes condiciones:

- El saldo deudor en la cuenta corriente, en la fecha de corte que señala el estado de cuenta y la Carátula que forma parte integrante del presente contrato, del último periodo mensual (en lo sucesivo "CICLO"), estará compuesto por la suma de:
  - El saldo deudor al inicio del último "CICLO" (consignado en el estado de cuenta como "SALDO ANTERIOR"), más las compras y disposiciones en efectivo, menos los pagos (efectuados durante el último "CICLO") del saldo deudor que hubiere a la fecha de corte del "CICLO" anterior al último "CICLO".
  - Los intereses ordinarios y comisiones causados hasta la fecha de corte del último "CICLO".
  - El importe del "IMPUESTO AL VALOR AGREGADO" que cause el monto total de los intereses y comisiones generados hasta la fecha de corte del último "CICLO".
  - Las promociones a meses con o sin intereses (compras y/o disposiciones) o "EFECTIVO INMEDIATO" (no aplica para Tarjeta Crea BBVA). El saldo deudor del último "CICLO" se consignará en el estado de cuenta mensual (en lo sucesivo "SALDO NUEVO").

"LAS PARTES" convienen que cualquier pago que "EL CLIENTE" no realice, derivado de una promoción o de un esquema de pagos fijos, "EL BANCO" incorporará el saldo insoluto de cada una de las promociones o esquemas de pagos que incurran en impago al saldo general de la cuenta corriente para generar un solo saldo, aplicando la tasa de interés que corresponda a dicha cuenta corriente y seguir pagando bajo el esquema de pagos mínimos normales o bien el saldo total.

- En caso de que "EL CLIENTE" pague a "EL BANCO" el importe total del saldo deudor

o "SALDO NUEVO" que hubiere a la fecha de corte del último "CICLO", dentro del mismo "CICLO" o hasta la fecha límite de pago señalada en el estado de cuenta mensual respectivo, "EL BANCO" no hará a "EL CLIENTE" cargo alguno por concepto de intereses, con excepción de los intereses que se causen por disposiciones en efectivo o de las disposiciones a pagar en parcialidades, mismos que se calcularán con base en el saldo diario insoluto de disposiciones, desde la fecha de aplicación de la transacción, hasta la amortización total del saldo de la disposición y de los intereses que se causen según los términos y condiciones de las promociones especiales de "EL BANCO" y/o los "ESTABLECIMIENTOS" que "EL CLIENTE" haya aceptado. Los intereses por disposiciones efectuadas mediante compras que se realicen bajo promociones especiales se calcularán con base en el saldo promedio promocional o en el saldo insoluto promocional, según la promoción de que se trate.

En el supuesto que "EL CLIENTE" realice algún pago que pueda exceder al saldo revolvente, será aplicado a la promoción con tasa preferencial o al "EFECTIVO INMEDIATO", que tenga pactada la tasa de interés más alta; o bien a la promoción de meses sin intereses, en caso de no existir los esquemas anteriores (no aplica para Tarjeta Crea BBVA).

3. La fecha límite de pago de "EL CLIENTE" será dentro de los 20 (VEINTE) días naturales siguientes a la fecha de corte de su "TARJETA" de manera mensual, como se establece en la Carátula del presente contrato, en el entendido de que cuando la fecha de pago corresponda a un día inhábil bancario el pago podrá realizarse el "DÍA HÁBIL" siguiente, sin que proceda en cobro de comisiones.
4. En caso de que "EL CLIENTE" no pague el importe total del saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere a la fecha de corte del último "CICLO", a más tardar en la fecha límite de pago indicada en el estado de cuenta correspondiente a dicho periodo mensual ("CICLO"), "EL CLIENTE" se obliga a realizar los siguientes pagos:

**a) Pago mínimo.** Es el importe requerido por "EL BANCO" para cubrir el mínimo del total del adeudo de "EL CLIENTE" para conservar al corriente la línea de crédito. "EL BANCO" cobrará como pago mínimo a "EL CLIENTE" el monto que resulte más alto de los puntos siguientes:

- i) La suma de 1.5% (UNO PUNTO CINCO POR CIENTO) del saldo insoluto de la parte revolvente del importe del "CICLO" correspondiente, sin contar los intereses del periodo ni el "IMPUESTO AL VALOR AGREGADO", más los referidos intereses y el "IMPUESTO AL VALOR AGREGADO", o
- ii) El 1.25% (UNO PUNTO VENTICINCO POR CIENTO) del límite del crédito.

En caso de que el pago mínimo sea mayor al saldo insoluto del límite de crédito otorgado a "EL CLIENTE", "EL BANCO" cobrará este último.

"EL BANCO" podrá determinar libremente el importe del pago mínimo, siempre y cuando dicho importe sea mayor al de los incisos i) y ii) anteriores y no podrá ser mayor al 20% (VEINTE POR CIENTO) del límite de la línea de crédito, porcentaje que podrá modificarse previa notificación en el estado de cuenta de "EL CLIENTE", dependiendo del comportamiento crediticio de "EL CLIENTE", el cual incluye el pago mensual de promociones especiales con "EL BANCO" y/o los "ESTABLECIMIENTOS".

"EL CLIENTE" tiene que liquidar el pago mínimo señalando en el estado de cuenta que se pone a disposición de "EL CLIENTE" de forma mensual a más tardar en la fecha límite de pago.

En su caso, "EL CLIENTE" podrá pagar el importe del pago mínimo y además el saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere en la fecha de corte de los "CICLOS" subsecuentes señalado en el estado de cuenta, hasta su liquidación total del saldo deudor a su cargo.

**b) Intereses ordinarios.** Pagar intereses ordinarios sobre el saldo deudor, los que se determinarán sumando los puntos porcentuales que le corresponda a cada producto de "TARJETA", de acuerdo con la siguiente tabla, a la última tasa de referencia, que se define más adelante, publicada a la fecha de corte del último "CICLO"; los puntos porcentuales antes mencionados se detallan de manera personalizada en la Carátula respectiva al producto de "TARJETA" contratado, misma que forma parte integral del presente contrato. De conformidad a la citada tabla, la tasa de interés referida en la misma, corresponde a una tasa promocional ofrecida por "EL BANCO" a "EL CLIENTE", por los primeros 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de celebración del presente contrato; concluido dicho plazo, "EL BANCO" podrá modificar la tasa de interés, dándole a conocer a "EL CLIENTE" dicha modificación, a través del estado de cuenta, con por lo menos 30 (TREINTA) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que la modificación surta sus efectos. "EL CLIENTE" tendrá el derecho de dar por terminado el presente contrato, en caso de no estar de acuerdo con la modificación, dentro del plazo de 60 (SESENTA) días naturales siguientes a que surtan efectos las modificaciones, de conformidad a la cláusula CUARTA, del Capítulo III, del presente contrato.

PRODUCTO	TASA MÁXIMA ANUAL
TARJETA AZUL BBVA	"TIIE" más 39 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 39 puntos porcentuales para disposiciones

TARJETA ORO BBVA	"TIIE" más 35 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 35 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA CREA BBVA	"TIIE" más 59 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 59 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA RAYADOS BBVA	"TIIE" más 39 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 39 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA PLATINUM BBVA	"TIIE" más 28 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 28 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA INFINITE BBVA	"TIIE" más 16 puntos porcentuales para compras y disposiciones
TARJETA EDUCACIÓN BBVA	"TIIE" más 39 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 39 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA IPN BBVA	"TIIE" más 39 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 39 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA AFINIDAD UNAM BBVA	"TIIE" más 35 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 35 puntos porcentuales para disposiciones
TARJETA VIVE BBVA	"TIIE" más 39 puntos porcentuales para compras y "TIIE" más 39 puntos porcentuales para disposiciones

\*CAT: Es el Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes al presente crédito.

El CAT de la "TARJETA" dependiendo del producto contratado, es el indicado en la Carátula, que forma parte integral del contrato. Los intereses se calcularán multiplicando el promedio de saldos diarios por la tasa anualizada de interés aplicable, por el número de los días naturales que integren el "CICLO" correspondiente. La tasa resultante se dividirá entre 360 (TRESCIENTOS SESENTA) y el producto será la cantidad que por concepto de intereses debe pagar "EL CLIENTE" a "EL BANCO" en cada "CICLO".

"EL BANCO" no exigirá el pago de los intereses por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

La tasa de referencia será la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (en lo sucesivo "TIIE") a plazo de 28 (VEINTIOCHO) días, determinada por el Banco de México y publicada en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de corte del último "CICLO", o en caso de caer en día inhábil será considerada la última publicada por el Banco de México anterior a la fecha de corte.

"DÍA HÁBIL" o "DÍAS HÁBILES" significan todos los días excepto sábados, domingos o días festivos en los que las oficinas y sucursales de las instituciones de crédito del país están obligadas a abrir, de conformidad con el calendario anual que publica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.

Para el caso de que en cualquiera de cada uno de los "CICLOS" en que se devengarán los intereses no se llegare a contar con la determinación por parte del Banco de México de la tasa "TIIE", se aplicará al presente contrato la tasa de interés que sustituya a dicha tasa "TIIE" y que así lo haya dado a conocer el propio Banco de México, aplicándose como margen los mismos puntos porcentuales señalados para la tasa "TIIE", mismos que están señalados anteriormente y el mismo sistema para su cálculo.

En caso de que el Banco de México no dé a conocer tasa de interés sustituta de la tasa "TIIE", se aplicará al crédito, como tasa sustituta la última "TASA CETES" (según se define más adelante) más 50 (CINCUENTA) puntos porcentuales.

Para los efectos del presente contrato, "TASA CETES" significa la última tasa anual de interés de rendimiento equivalente a la de descuento, de los Certificados de la Tesorería de la Federación a plazo de 28 (VEINTIOCHO) días o, en caso de caer en día inhábil el término de dicho plazo, de 26 (VEINTISEIS), 27 (VEINTISIETE) o 29 (VEINTINUEVE) días, en colocación primaria que semanalmente dé a conocer el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante avisos en los periódicos de mayor circulación en el país, siendo aplicable al presente crédito la última "TASA CETES" que se haya dado a conocer en la fecha de corte del último "CICLO".

En caso de que no se publique ninguna de las tasas anteriormente señaladas, "LAS PARTES" están de acuerdo en celebrar un convenio modificatorio al presente

contrato, que tenga por propósito establecer la tasa de interés aplicable al mismo. Lo anterior, dentro de un plazo que no podrá ser superior a 20 (VEINTE) días naturales, a la fecha en que “EL BANCO” le notifique a “EL CLIENTE” de dicha circunstancia. Durante el mencionado plazo registrará la última tasa de interés aplicada.

Será causa de vencimiento anticipado del presente contrato, el que “LAS PARTES” no lleguen a un acuerdo respecto a la tasa sustituta aplicable dentro del plazo arriba pactado, caso en el cual “EL CLIENTE” deberá pagar a “EL BANCO” el saldo insoluto del crédito y sus demás accesorios, en la fecha del citado vencimiento.

“LAS PARTES” convienen que la tasa de interés podrá revisarse en forma anual, a partir de la fecha de firma del presente instrumento, por lo que la nueva tasa de interés será la que “EL BANCO” le dé a conocer a “EL CLIENTE” con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación a su aplicación, a través de cualquiera de los siguientes medios de notificación: (i) a la dirección de correo electrónico que “EL CLIENTE” ha proporcionado a “EL BANCO”, (ii) correo postal, (iii) mediante publicación en la página de internet www.bbva.mx, (iv) a través del estado de cuenta que “EL BANCO” emita a “EL CLIENTE”, o (v) por cualquier otra tecnología que “EL BANCO” habilite para tales efectos.

En el caso de que “EL CLIENTE” no esté de acuerdo con la nueva tasa de interés notificada por “EL BANCO”, podrá solicitar la terminación del presente contrato dentro de los 60 (SESENTA) días naturales siguientes a la notificación, mediante la presentación de una solicitud por escrito en cualquiera de las sucursales de “EL BANCO”, sin que “EL BANCO” cobre a “EL CLIENTE” cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se dé por terminado el contrato.

c) **Fechas de acreditación de los pagos.** Los pagos que realice “EL CLIENTE” se acreditarán de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la siguiente manera:

MEDIOS DE PAGO PERMITIDOS	FECHAS DE ACREDITACIÓN DE LOS PAGOS
Efectivo	Se acreditará el mismo día
Cheque del mismo banco	Se acreditará el mismo día
Cheque de otro banco	Si se deposita antes de las 16:00 horas, se acreditará a más tardar el “DÍA HÁBIL” siguiente. Si se deposita después de las 16:00 horas, se acreditará a más tardar el segundo “DÍA HÁBIL” siguiente
Domiciliación	Se acreditará en la fecha límite de pago del crédito
Transferencias	a) A través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios electrónicos de fondos (SPEI), o mediante cargos y abonos a cuentas en el mismo “EL BANCO”, se acreditará el mismo “DÍA HÁBIL” en que se ordene la transferencia b) A través del Sistema de Transferencia Electrónica, se acreditará a más tardar el “DÍA HÁBIL” siguiente al que se ordene la transferencia

En virtud de lo anterior, la línea de crédito quedará reestablecida en la misma fecha en que se acredite el pago dependiendo del medio de pago.

d) **Capitalización de intereses.** “LAS PARTES” convienen en que “EL BANCO” podrá capitalizar los intereses generados en el último “CICLO” que no sean pagados, conforme a las disposiciones legales aplicables.

e) **Anticipación de cargos diferidos.** En caso de que “EL CLIENTE” no realice el pago mínimo acumulado en los términos que se estipulan en este contrato, “EL BANCO” podrá realizar de inmediato el cargo en la cuenta corriente por el importe del saldo de las disposiciones realizadas por “EL CLIENTE” que no haya sido cargado, por haber sido las mismas fragmentadas y diferido su cargo en los términos de lo convenido en este contrato.

f) **Prelación de pagos.** Los pagos que realice “EL CLIENTE” serán aplicados en el siguiente orden: a) al saldo vencido, b) al saldo vigente. Se entiende por saldo vencido, en este orden, los impuestos, comisiones, intereses y capital derivados de las disposiciones del crédito y no cubiertos en tiempo; y por saldo vigente, en este orden, los impuestos, comisiones, intereses y capital derivados de las disposiciones del crédito, que se encuentren en vigor. La prelación de pagos mencionada en el párrafo anterior será modificada cuando: (i) “EL CLIENTE” tenga una cuenta especial (pagos fijos) y “EL CLIENTE” efectúe pagos superiores al pago mínimo, en el entendido que el excedente se aplicará al saldo que mantenga en las cuentas especiales (pagos fijos); y (ii) “EL CLIENTE” registre una cantidad a su favor, el monto total de dicha cantidad será descontado al monto total de las cuentas especiales (pagos fijos) que adquiera.

g) **Saldo a favor.** En caso que la “TARJETA” registre saldo a favor, este generará rendimientos a una tasa de interés anual de hasta el 0.0% (CERO PUNTO CERO POR CIENTO), los cuales 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.

**DÉCIMA. ESTADOS DE CUENTA.-** “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 de los que dispone o disponga “EL BANCO”, que se señala en la Carátula que forma parte integral del presente contrato, tales como correo electrónico, Internet, servicio de banca electrónica bbva.mx, o través del medio electrónico pactado”.

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 deberán distinguirse los consumos o disposiciones de efectivo hechos en el extranjero de los realizados en el territorio nacional. En dicho estado de cuenta “EL BANCO” deberá incluir, por lo menos, el monto en la divisa en que se efectuó la operación y el monto en pesos correspondiente a cada uno de los cargos.

“EL BANCO” informará en los estados de cuenta que “EL CLIENTE” tendrá un plazo para objetarlo no mayor a 90 (NOVENTA) días naturales contados a partir de la fecha de corte. Los estados de cuenta incluirán un número de teléfono al que “EL CLIENTE” podrá llamar para aclarar dudas o formular quejas o reclamaciones.

En el supuesto de que “EL CLIENTE” no recibiere oportunamente en su domicilio dicho estado de cuenta, no estará eximido de la obligación de realizar mensualmente el pago del “SALDO NUEVO” o del saldo mínimo que arroje el estado de cuenta del último “CICLO”, a más tardar en la fecha límite de pago.

**DÉCIMA PRIMERA. CANCELACIÓN Y OBJECCIÓN DE CARGOS RECURRENTE.-** “EL CLIENTE” podrá autorizar a “EL BANCO” en documento por separado para que realice por su cuenta los pagos correspondientes de los bienes o servicios bajo el servicio de cargos recurrentes que en su oportunidad le especifique, con cargo a sus “TARJETAS”.

En caso de que “EL CLIENTE” haya contratado el servicio de cargos recurrentes, “EL CLIENTE” podrá dar por cancelado dicho servicio en cualquier momento, por escrito en el lugar donde lo solicitó, donde aperturó la línea de crédito, en cualquier sucursal, mediante el servicio de banca electrónica que ofrezcan a través de internet, “LÍNEA BBVA”, así como por otros medios físicos, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que, en su caso, habilite durante el horario de atención al público, utilizando el formato que establece la normatividad vigente. Dicho servicio se cancelará a más tardar el 3.º (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 pagos que le sean solicitadas con posterioridad a la cancelación efectiva del servicio de cargos recurrentes.

Para contratar el servicio de cargos recurrentes “EL BANCO” pondrá a disposición de “EL CLIENTE”, en su red de sucursales así como en sus medios electrónicos los formatos de las solicitudes para: (i) la contratación del servicio, (ii) su cancelación, o (iii) para realizar objeciones de cargos relacionados con dicho servicio, de acuerdo con lo que establece la normatividad vigente.

**DÉCIMA SEGUNDA. OPERACIONES Y SERVICIOS EN “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.-** Cuando “EL CLIENTE” pretenda hacer uso de “CAJEROS AUTOMÁTICOS”, deberá introducir la “TARJETA PLÁSTICA”, marcar el “NIP” y en determinados casos el “BIOMÉTRICO” en el “CAJERO AUTOMÁTICO” de que se trate. “EL CLIENTE” podrá realizar a través de los “CAJEROS AUTOMÁTICOS”, las operaciones que acepte el “CAJERO AUTOMÁTICO” en la plaza en que “EL CLIENTE” lo opere y que tengan relación con las cuentas que “EL BANCO” le lleve.

Las operaciones o servicios que “EL CLIENTE” podrá realizar serán las siguientes:

1. Disposiciones en efectivo con cargo a la cuenta de la “TARJETA”.
2. Consulta de saldos y movimientos de la cuenta de la “TARJETA”.
3. Cambio de “NIP”.
4. Pago de “TARJETA” con cargo a cuenta de cheques o ahorro.
5. Solicitud de alta de pago automático de “TARJETA”.
6. Pago de servicios.
7. Activación de la “TARJETA”.
8. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar.

El uso de las “TARJETAS” en los “CAJEROS AUTOMÁTICOS” se rige por lo dispuesto en el presente contrato y por las instrucciones de operación en “CAJEROS AUTOMÁTICOS” que “EL CLIENTE” reciba de “EL BANCO”.

**DÉCIMA TERCERA. USO DE “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.-** Las operaciones a que se refiere la cláusula anterior quedarán sujetas a los siguientes términos y condiciones:

1. Tratándose de disposiciones en efectivo con cargo a la cuenta de la “TARJETA”, no será necesario que “EL CLIENTE” suscriba documento alguno, estas serán totalmente válidas por la sola operación del “CAJERO AUTOMÁTICO”.
2. Tratándose de consulta de saldos de la cuenta, la información que “EL BANCO”

proporcione a "EL CLIENTE" corresponderá a la que en ese momento aparezca en sus registros contables.

**DÉCIMA CUARTA. VALOR PROBATORIO DE LOS COMPROBANTES.-** "LAS PARTES" expresamente convienen que las instrucciones e información que "EL CLIENTE" le transmita y/o los registros que de ello queden en los sistemas de los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" o de cualquier otro medio electrónico, tendrán pleno valor y fuerza legal para acreditar tanto la operación realizada como el importe de la misma.

**DÉCIMA QUINTA. BASES PARA LAS OPERACIONES VÍA INTERNET.-** La realización por "EL CLIENTE" de disposiciones del crédito concedido mediante operaciones efectuadas en la red mundial de telecomunicaciones (world wide web) conocida como internet, se sujetarán a las siguientes bases:

1. Tratándose de consumos para efectuar pagos de servicios con cargo a la "TARJETA", no será necesario que se suscriban pagarés siendo validadas únicamente por medio de el número de folio correspondiente.
2. Tratándose de pagos de servicios, facturas, interbancarios y a terceros, "EL BANCO" queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe "EL CLIENTE" se realizan en forma extemporánea.
3. "EL CLIENTE" será responsable de los consumos del crédito que se realicen mediante operaciones efectuadas vía de internet, así como de los quebrantos consiguientes que pudiere sufrir su patrimonio, si proporciona a "ESTABLECIMIENTOS" no afiliados información referente a su "TARJETA", estando conectado o teniendo acceso en línea a internet o si realiza compras por esta vía sin utilizar "LA CLAVE" personal y las demás medidas de seguridad proporcionadas por "EL BANCO".  
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 sitio web o la página de internet, 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, virus de computadora o falla de sistema o línea. "EL BANCO" podrá en todo momento, previo aviso dado a "EL CLIENTE", modificar las reglas de funcionamiento de acceso o procedimientos de identificación.

**DÉCIMA SEXTA. "ESTABLECIMIENTOS".-** "EL BANCO" y, en su caso, las "INSTITUCIONES EMISORAS" son ajenas a las relaciones mercantiles o civiles existentes o que surjan entre "EL CLIENTE" y los "ESTABLECIMIENTOS" o entre "EL CLIENTE" y aquellos a quienes se efectúen pagos por orden de este y con cargo al crédito otorgado. "EL BANCO" no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, cantidad, precio, garantías, plazo de entrega o cualesquiera otras características de los bienes o servicios que se adquieran en los "ESTABLECIMIENTOS" mediante el uso de la "TARJETA". Consecuentemente, cualquier derecho que llegare a asistir a "EL CLIENTE" por los conceptos citados, deberá hacerse valer directamente en contra de los referidos "ESTABLECIMIENTOS".

En caso de bonificaciones o ajustes de precios, devolución de mercancías o cancelación de servicios, los "ESTABLECIMIENTOS" no podrán hacer entrega de dinero en efectivo a "EL CLIENTE". En tal virtud, el abono que en su caso proceda efectuar al saldo de la cuenta respectiva deberá ser solicitado por el "ESTABLECIMIENTO" que corresponda, en la inteligencia de que, en tanto esa solicitud no se produzca y opere, "EL CLIENTE" deberá pagar a "EL BANCO" el importe de la disposición del crédito que sea cargada en la cuenta las "TARJETAS" respectivas.

**DÉCIMA SÉPTIMA. RECLAMACIÓN DE CARGOS, ROBO, EXTRAVÍO DE LAS "TARJETAS" O RETENCIÓN EN "CAJEROS AUTOMÁTICOS" U OTROS EQUIPOS AUTOMATIZADOS DE "EL BANCO" O DE TERCEROS.-** "EL CLIENTE" debe tomar las medidas necesarias para evitar que terceros sin autorización hagan uso de las "TARJETAS".

"EL CLIENTE" está obligado a dar aviso de inmediato a "EL BANCO" en caso de robo o extravío de la "TARJETA" o del medio de disposición adherido al teléfono móvil vinculado a los servicios digitales contratados, así como para reportar la retención de las "TARJETAS" en "CAJEROS AUTOMÁTICOS" o en otros equipos automatizados de "EL BANCO" o de un tercero, para lo cual llamará a los siguientes números que aparecen en su estado de cuenta:

- Ciudad de México y resto de la República Mexicana, sin costo de larga distancia: 55 5226 2663.

"EL BANCO" dará a "EL CLIENTE" una clave o un número de folio que identifique o confirme su aviso o reporte con hora y fecha, el cual le servirá para darle seguimiento. Asimismo, "EL CLIENTE" podrá bloquear la "TARJETA PLÁSTICA" y/o "TARJETA DIGITAL" a través del medio electrónico que haya contratado previamente con "EL BANCO". Una vez recibido el aviso correspondiente, "EL BANCO" podrá notificar el estatus del aviso mediante los medios electrónicos que al efecto "EL CLIENTE" y "EL BANCO" hayan pactado. Con este aviso de robo o extravío o con el bloqueo de la "TARJETA PLÁSTICA" y/o "TARJETA DIGITAL" en términos de lo señalado en el párrafo que antecede, "EL

BANCO" procederá a bloquearlas, y a partir de este momento "EL CLIENTE" y "LOS AUTORIZADOS" ya no tendrán responsabilidad por los cargos que se hagan por el uso de la misma, sin embargo, "EL BANCO" podrá exigir el pago de los cargos recurrentes u otros autorizados por "EL CLIENTE" antes del reporte de robo o extravío.

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

"EL BANCO" informará a "EL CLIENTE", a través de su página electrónica en internet, así como de un documento que adjunta al contrato o del estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad en caso de robo o extravío por transacciones efectuadas antes del aviso, incluyendo el número telefónico para realizar los avisos. En virtud del bloqueo de la "TARJETA" correspondiente, "EL BANCO" solo podrá efectuar cargos a la cuenta del crédito por consumos y disposiciones realizados por "EL CLIENTE" con anterioridad.

Cuando los cargos efectuados no sean reconocidos por "EL CLIENTE", "EL BANCO" estará obligado a abonar en la cuenta a más tardar al segundo día hábil siguiente a la recepción del aviso de reclamación, el monto equivalente a aquellos cargos que sean objeto del aviso, siempre y cuando los referidos cargos correspondan a operaciones realizadas durante las cuarenta y ocho horas previas a la presentación del aviso de robo o extravío y a su vez dichos cargos no sean reconocidos por "EL CLIENTE", ni hayan sido realizados en operaciones en las que, para su realización "EL CLIENTE" deba utilizar al momento de realizar la operación dos elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por "EL CLIENTE".

Lo anterior no será aplicable cuando "EL BANCO", dentro del plazo mencionado, entregue a "EL CLIENTE" un dictamen en el que compruebe que los cargos objeto del aviso respectivo corresponden a operaciones con la "TARJETA" y fueron realizados con dos elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por "EL CLIENTE".

Para tal efecto, "EL BANCO" podrá requerir que "EL CLIENTE" presente la reclamación en cualquiera de las sucursales, mediante una solicitud de aclaración acompañada de una identificación oficial, dentro de un plazo de noventa días naturales contado a partir de la fecha en que se haya realizado el cargo. Lo anterior, sin perjuicio de que "EL BANCO" autorice que se utilicen otros medios que faciliten a "EL CLIENTE" la formulación de la referida reclamación.

En caso de reclamación, "EL BANCO" no podrá requerir a "EL CLIENTE" que presente información o realice trámite adicional al aviso de reclamación.

"EL BANCO" podrá realizar con posterioridad al aviso de robo o extravío, los cargos previamente autorizados por "EL CLIENTE" mediante el servicio de domiciliación.

**DÉCIMA OCTAVA. FALLECIMIENTO DE "EL CLIENTE".-** En caso de fallecimiento de "EL CLIENTE", al momento en que se notifique a "EL BANCO" de tal circunstancia, este condonará el saldo deudor a la fecha de fallecimiento de "EL CLIENTE", la cual se encuentra en el certificado o acta de defunción.

En caso de fallecimiento de "EL CLIENTE", el presente contrato se tendrá por terminado. No obstante, en el supuesto de que "LOS AUTORIZADOS", utilizaran las "TARJETAS" que les fueron expedidas a su favor con posterioridad a la fecha de fallecimiento de "EL CLIENTE", "EL BANCO" podrá exigir a cada uno de ellos el pago derivado de las transacciones que hayan efectuado con cargo a la cuenta.

**DÉCIMA NOVENA. RESTRICCIÓN Y DENUNCIA.-** Expresamente se conviene que "EL BANCO" se reserva el derecho de denunciar o restringir el presente contrato, en cualquier momento y mediante aviso por escrito que entregue a "EL CLIENTE".

En caso de denuncia de este contrato, el crédito se extinguirá en la parte en que "EL CLIENTE" no hubiere dispuesto, se dará por vencido anticipadamente el plazo pactado y "EL CLIENTE" deberá pagar a "EL BANCO" de inmediato el importe de las sumas de que haya dispuesto más las que le adeude por cualquier otro concepto.

**VIGÉSIMA. BLOQUEO DE LA "TARJETA".-** "EL BANCO" podrá bloquear el uso de la "TARJETA", así como la "TARJETA DIGITAL" de "EL CLIENTE", o bien la "TARJETA" de "LOS AUTORIZADOS", en su caso, por las siguientes causas:

- Por robo o extravío.
- Por sobregiro en el límite de crédito.
- Presentar saldo vencido.
- Por posible uso fraudulento identificado por "EL BANCO" a través de sus sistemas de monitoreo, ya sea por robo, extravío o por compras no autorizadas por "EL CLIENTE" y/o "EL BANCO".



- Por cualquier otra causa que a criterio de "EL BANCO" afecte la operación correcta de la "TARJETA".
- Por terminación del presente contrato.
- Por fallecimiento de "EL CLIENTE", considerando la fecha en que se notifique de tal circunstancia a "EL BANCO".
- Por denuncia del crédito por parte de "EL BANCO", o bien porque "EL CLIENTE" ejerza su derecho a dar por terminado el contrato, cumpliendo para ello con los requisitos previstos en este instrumento.

**VIGÉSIMA PRIMERA. CAUSAS DE VENCIMIENTO ANTICIPADO.-** Serán causas de vencimiento anticipado del presente contrato y, en consecuencia, se volverá exigible de inmediato el pago del saldo insoluto total que hubiere a cargo de "EL CLIENTE", si este o "LOS AUTORIZADOS" hicieren uso indebido de las "TARJETAS" o incumplen cualesquiera de las obligaciones que para ellos deriven de la ley y del presente contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. AUTORIZACIONES.-** "EL CLIENTE" autoriza y faculta expresa e irrevocablemente a "EL BANCO", para cargar su saldo deudor de su "TARJETA", en cualquier cuenta de depósito o de inversión que tenga con "EL BANCO". Solo podrá hacer el cargo cuando el saldo deudor esté vencido por más de 90 (NOVENTA) días naturales y se trate de cargos que no hayan sido objetados en tiempo por "EL CLIENTE".

El cargo se hará por la cantidad señalada en su estado de cuenta.

"EL CLIENTE" podrá contratar el servicio de banca electrónica mediante la celebración del contrato correspondiente, para efectuar consultas de saldos y transferencias, conforme a los términos y condiciones del contrato de banca electrónica celebrado para ese efecto.

"EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" a realizar por iniciativa propia o de "ESTABLECIMIENTOS", la validación de las características de seguridad y de información que éstos consideren pertinentes, respecto de las autorizaciones y/o transacciones que se presenten con sus "TARJETAS" al amparo y por motivo del presente contrato.

"EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" a proporcionar a los "ESTABLECIMIENTOS" el importe de los pagos mínimos o del saldo deudor total de la cuenta del crédito materia de este contrato, a efecto de que "EL CLIENTE" pueda realizar los pagos a que se refiere este instrumento en los locales de los "ESTABLECIMIENTOS".

"EL CLIENTE" autoriza a "EL BANCO" para compartir su información tanto personal, comercial y crediticia con las Personas Morales que forman parte del Grupo BBVA o con cualquier prestador de servicios relacionados con la administración del crédito que contiene este instrumento incluyendo los terceros que realicen gestiones de cobranza judicial o extrajudicial y se encuentren dentro o fuera de la República Mexicana.

"EL CLIENTE" podrá en cualquier momento solicitar la modificación de dicha autorización a través de las sucursales "EL BANCO".

"EL CLIENTE" se obliga a cumplir con dichas modificaciones, en caso de que no las haya objetado.

**VIGÉSIMA TERCERA. MEDIOS DE PRUEBA.-** El uso de los medios de identificación previstos en este contrato sustituirán la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. También tendrán valor probatorio el texto y montos que impriman los "CAJEROS AUTOMÁTICOS", las máquinas o equipos automatizados y/o cualquier medio electrónico, así como la información registrada en el sistema contable e informático de "EL BANCO", cuando se usen sistemas y equipos automatizados.

**VIGÉSIMA CUARTA. TÍTULO EJECUTIVO.-** El presente contrato, conjuntamente con el estado de cuenta certificado por el contador de "EL BANCO" será título ejecutivo.

**VIGÉSIMA QUINTA. INTEGRIDAD.-** "LAS PARTES" aceptan y están conscientes que el presente clausulado y "LA SOLICITUD" de crédito a que se alude en este instrumento, son parte integrante y complementaria de este mismo contrato.

**VIGÉSIMA SEXTA. CAMBIO DE PRODUCTO.-** "LAS PARTES" convienen que por invitación de "EL BANCO", o bien a petición de "EL CLIENTE", a través de los medios que "EL BANCO" tenga habilitados para este fin, incluyendo los medios electrónicos previamente pactados, se podrá realizar el cambio de producto, manifestando "EL CLIENTE" su aceptación expresa a través de cualquiera de los medios mencionados, para lo cual "EL BANCO" le informará previamente los nuevos términos y condiciones del nuevo producto, así como el lugar donde puede consultar su nuevo contrato con el nuevo número de RECA y sus anexos.

El cambio de producto implica modificar el número de cuenta de la "TARJETA", beneficios y atributos, de acuerdo con los nuevos términos y condiciones que se le informen a "EL CLIENTE" de conformidad con el párrafo anterior; asimismo, dicho cambio se perfeccionará

al momento de que active la "TARJETA" del nuevo producto, y una vez efectuado el mismo, la "TARJETA" del producto anterior quedará desactivada de manera permanente. La activación se hará en términos de la cláusula relativa a la "Entrega y uso de las tarjetas de crédito" del presente instrumento.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. ESQUEMAS DE PAGOS FIJOS.-** "LAS PARTES" convienen expresamente que ya sea a decisión de "EL BANCO" o a petición de "EL CLIENTE" y con la aceptación de "EL BANCO", el saldo deudor más sus intereses, podrá ser pagado total o parcialmente por "EL CLIENTE", en la forma que señale el estado de cuenta y/o bajo las condiciones específicas de pago que se indiquen en la oferta de esquema de pagos fijos que "EL BANCO" realice a "EL CLIENTE" a través de los medios que para tales efectos tenga habilitados, las cuales deberán ser aceptadas previamente por "EL CLIENTE" ya sea por escrito o a través de medios electrónicos que "EL CLIENTE" tenga pactados con "EL BANCO".

Se entenderá para todos los efectos legales que, "EL CLIENTE" reconoce y acepta la aplicación del esquema de pagos fijos bajo los términos y condiciones previamente convenidos, cuando "EL CLIENTE" efectúe el primer pago o el pago inicial, obligándose bajo dichas condiciones a cubrir la totalidad del adeudo a "EL BANCO".

En caso de aceptarse el posible esquema de pagos fijos, "EL CLIENTE" está consciente que "EL BANCO" se reserva el derecho de denunciar o restringir el presente contrato, en cualquier momento, mediante aviso a "EL CLIENTE" por escrito o a través de los medios electrónicos que "EL CLIENTE" tenga contratados o habilitados para tal efecto.

En el supuesto que llegara a pactarse algún esquema de pagos fijos en los términos aquí previstos o en la forma que en dado momento determine "EL BANCO", "LAS PARTES" convienen que el presente instrumento subsistirá con todo su vigor y fuerza legales, sin que implique novación al mismo, sujetándose a los derechos y obligaciones pactados y sus correspondientes modificaciones.

**VIGÉSIMA OCTAVA. OFERTA DE CONDICIONES PREFERENTES.-** En caso de que "LA SOLICITUD" del presente crédito derive de una oferta dirigida por "EL BANCO" a "EL CLIENTE", para hacer la devolución del monto de la comisión por anualidad, lo cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta, con motivo de que este solicite transferir los recursos correspondientes a prestaciones de carácter laboral que tenga en una cuenta abierta en otra institución de crédito, a una cuenta de nómina que para tal efecto aperture en "EL BANCO", "LAS PARTES" acuerdan que el presente contrato surtirá efectos a partir de que se concluya dicha transferencia.

Para efectos de lo anterior, "EL BANCO" notificará a "EL CLIENTE" a través del correo electrónico plasmado en "LA SOLICITUD" del presente contrato, el resultado de la transferencia de los citados recursos.

El beneficio a que se refiere esta cláusula, dejará de tener efectos en caso de que "EL CLIENTE" solicite una nueva transferencia de sus recursos de carácter laboral a otra institución de crédito, en cuyo supuesto serán aplicados los términos y condiciones generales establecidas en el presente contrato.

**VIGÉSIMA NOVENA. DEFINICIÓN DE PERSONA POLÍTICAMENTE EXPUESTA.-** Para efectos de este contrato "PERSONA POLÍTICAMENTE EXPUESTA" es aquel individuo que desempeña o ha desempeñado funciones públicas destacadas en un país extranjero o en territorio nacional, hasta por un año después de haber dejado el cargo, considerando, entre otros, a los jefes de estado o de gobierno, líderes políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales o funcionarios o miembros importantes de partidos políticos. Se asimilan a las "PERSONAS POLÍTICAMENTE EXPUESTAS" el cónyuge, la concubina, el concubinario y las personas con las que mantengan parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, así como las Personas Morales con las que las "PERSONAS POLÍTICAMENTE EXPUESTAS" mantengan vínculos patrimoniales.

## CAPÍTULO II MEDIOS ELECTRÓNICOS

**ÚNICA.-** "EL CLIENTE" con la firma expresa en "LA SOLICITUD", manifiesta su consentimiento sobre la contratación de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" establecidos en el presente contrato. Lo anterior, a fin de operar la "TARJETA", previamente contratada por "EL CLIENTE". Asimismo, "EL CLIENTE" podrá utilizar tanto el Identificador de Usuario como el Factor de Autenticación de un servicio electrónico en otro servicio electrónico, siempre que "EL BANCO" lo tenga habilitado. Se entenderá que "EL CLIENTE" consiente en utilizar dicho identificador y Factor de Autenticación de un servicio electrónico en otro, siempre que "EL BANCO" ponga esta opción a su disposición, y "EL CLIENTE" haga uso de la misma.

## II.1 “CAJEROS AUTOMÁTICOS”

**PRIMERA. OPERACIONES EN “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.-** “EL CLIENTE” podrá realizar a través de los “CAJEROS AUTOMÁTICOS” del “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 siguientes operaciones o servicios, siempre que “EL BANCO” lo tenga habilitado:

1. Disposiciones en efectivo con cargo a la “TARJETA”.
2. Pago de servicios.
3. Impresión de los últimos movimientos.
4. Consulta de saldos y movimientos de la “TARJETA”.
5. Cambio de Número de Identificación Personal “NIP”.
6. Consulta de estado de cuenta de la “TARJETA”.
7. Solicitud o alta de pago automático de la “TARJETA”.
8. Pago de la “TARJETA” con cargo a la cuenta de cheques o ahorro.
9. Pagos por Ventas Genéricas, entendiéndose por estas la compra de bienes o servicios a terceras personas, cuya prestación es independiente de la actividad bancaria.
10. Operaciones de crédito.
11. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, pasivas, servicios bancarios y banca electrónica con “EL BANCO”.
12. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
13. Recepción de efectivo.
14. 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.
15. Cualquier otra operación regulada en la cláusula CUARTA, del CAPÍTULO I del presente contrato y aquellas que “EL BANCO” llegare a autorizar en el futuro, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

“EL BANCO” podrá, en caso de ser aplicable, solicitar al “CLIENTE” huellas dactilares, huellas de voz, geometría de la mano, patrones del iris o retina, entre otros, los cuales son obtenidos por dispositivos “BIOMÉTRICOS” para realizar las operaciones referidas en la presente cláusula y para disponer del crédito conforme a las formas y condiciones señaladas en CAPÍTULO I del presente contrato.

**SEGUNDA. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-** Las operaciones a que se refiere la cláusula anterior quedarán sujetas a las condiciones señaladas en el CAPÍTULO I del presente contrato.

Asimismo, “EL BANCO” quedará relevado de toda responsabilidad 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 del “CLIENTE” deberá hacerse valer directamente en contra de la empresa respecto de la cual “EL BANCO” presta el servicio.

**TERCERA. MEDIOS DE ACCESO.-** “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS”, a efecto de realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA de este numeral, deberán autenticarse directamente en el “CAJERO AUTOMÁTICO”, para lo cual ingresarán el Identificador de Usuario que podrán ser las “TARJETAS” y digitarán el Número de Identificación Personal (“NIP”), compuesto por 4 (CUATRO) dígitos numéricos y/o el “BIOMÉTRICO”).

“EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS” en la primera operación que realicen en el “CAJERO AUTOMÁTICO” verificarán el buen funcionamiento del “NIP” y las “TARJETAS” y desde ese momento podrán realizar el cambio de “NIP”.

**CUARTA. RESPONSABILIDAD DEL USO DE LOS MEDIOS DE ACCESO.-** “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS”, para el uso de “CAJEROS AUTOMÁTICOS”, expresamente reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de las “TARJETAS”, así como del (los) “NIP”.

Por lo tanto, es de exclusiva responsabilidad del “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 (los) “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 al “CLIENTE” dicha contratación, en un periodo de 24 (VEINTICUATRO HORAS) posteriores a la notificación del “CLIENTE” en que manifieste el desconocimiento de la contratación del servicio electrónico o del otorgamiento de crédito, salvo que exista confirmación de la contratación por parte del “CLIENTE”.

Para el caso de los supuestos anteriores, “EL BANCO” abonará 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 48 (CUARENTA Y OCHO) horas posteriores a la presentación de la respectiva reclamación.

**QUINTA. OPERACIONES EN EL EXTRANJERO.-** Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero, mediante el uso de “CAJEROS AUTOMÁTICOS”, “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS” por él para disponer del crédito, manifiestan su expresa conformidad y convienen con “EL BANCO” lo siguiente:

- a) Que las sumas que “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS” dispongan por medio de “CAJEROS AUTOMÁTICOS” 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 invariablemente, en moneda nacional a la cuenta, calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente que corresponda al momento en que “EL BANCO” haya autorizado el pago o disposición respectiva. Las disposiciones que realice “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS” estarán sujetas a la línea de crédito disponible al momento de la operación, pudiendo esta no ser autorizada por “EL BANCO”.
- d) “EL BANCO” podrá no autorizar la operación en aquellas ocasiones en las que no corresponda la firma o bien el “NIP” digitado sea incorrecto.

**SEXTA. LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO.-** “EL CLIENTE” podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA del presente numeral siempre y cuando el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias no exceda del equivalente en pesos, moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía por cuenta, es decir a 1500 (MIL QUINIENTAS) Unidades de Inversión (UDI) diarias.

“EL CLIENTE” podrá instruir al “BANCO”, por escrito o por otros medios electrónicos que tenga habilitados por “EL BANCO” para tales efectos, reducir el importe de efectivo o ampliar el mismo sin exceder el equivalente a 1500 (MIL QUINIENTAS) UDI, que de manera diaria se autoriza retirar en “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.

Sin perjuicio de lo anterior, “EL BANCO” podrá fijar un límite inferior de disposición de efectivo al antes indicado, mismo que se establecerá por “DÍA HÁBIL” bancario y que se aplicará en el supuesto de que “EL BANCO” detecte que algún o algunos de los datos del “CLIENTE”, no se encuentre actualizado o no ha sido proporcionado, y ello pueda afectar la seguridad respecto de las operaciones que realice.

**SÉPTIMA. COMPROBANTE DE LOS “CAJEROS AUTOMÁTICOS”.-** “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 AUTOMÁTICO”.

## II.2 TERMINAL PUNTO DE VENTA

**PRIMERA. OPERACIONES EN TERMINAL PUNTO DE VENTA.-** “EL CLIENTE” y “LOS AUTORIZADOS” podrán procesar la “TARJETA” a través de las Terminales Punto de Venta (“TPVs”) del “BANCO”, en “ESTABLECIMIENTOS” afiliados a otros bancos en que “EL CLIENTE” opere y que pueden ser cualesquiera de las siguientes operaciones:

1. Disposiciones en efectivo con la “TARJETA”.
2. Pago de bienes y servicios con las “TARJETAS” que estén asociadas a teléfonos móviles que cuenten con un sistema operativo habilitado para tal efecto, así como con el medio de disposición adherido a su teléfono celular vinculado al servicio digital que “EL BANCO” tenga habilitado, y dichas operaciones serán autorizadas por “EL CLIENTE” con su firma autógrafa o firma electrónica.
3. Cualquier otra operación que se llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

**SEGUNDA. AUTORIZACIÓN DE OPERACIONES.-** “EL CLIENTE” podrá autorizar las operaciones que realice en las “TPVs” a través de la “TARJETAS” de la siguiente forma:

- a) Ingresando su “NIP”, o Introduciendo en el teléfono celular al cual esté vinculada la misma, el patrón de desbloqueo del propio dispositivo, como lo es “LA CONTRASEÑA”, “BIOMÉTRICO” o cualquier otro patrón que tenga definido “EL CLIENTE” para desbloquear dicho dispositivo, o

b) Mediante firma autógrafa.

**TERCERA. LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO.-** “EL CLIENTE” podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA del presente numeral, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para el presente 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 no podrán exceder la línea de crédito disponible, ni los límites determinados por el sistema para este tipo de clientes.

### II.3 “LÍNEA BBVA”

#### II.3.1 SISTEMA AUTOMÁTICO DE RESPUESTA IVR, SERVICIO TELEFÓNICO

**PRIMERA.-** “EL CLIENTE”, a través del servicio telefónico, que en adelante se denominará “LÍNEA BBVA”, podrá realizar las siguientes operaciones, siempre que “EL BANCO” lo tenga habilitado:

1. Hacer traspasos de la cuenta del “CLIENTE” a cuentas propias.
2. Pago de servicios.
3. Consulta de saldos y movimientos, así como de información financiera.
4. Contratación o activación de nuevos productos o servicios con “EL BANCO”, ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.
5. Operaciones de crédito.
6. Cualquier otra operación que “EL BANCO” llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

**SEGUNDA. ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO.-** Para poder acceder a este servicio, “EL CLIENTE” deberá activarlo vía telefónica, proporcionando al “BANCO” el número de las “TARJETAS”, su “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”, la cual dependerá de la herramienta a través de la cual acceda al servicio.

Asimismo, para llevar a cabo las operaciones a que se refiere la cláusula anterior, “EL BANCO” podrá solicitar al “CLIENTE” que comunique “LA CONTRASEÑA” y/o “LA CLAVE” de único uso (OTP) contenida o generada por medios electrónicos que proporcione “EL BANCO” (“LA CLAVE” 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.

En caso de que “EL CLIENTE” acceda a través de una herramienta digital en forma de aplicación móvil y decida autenticarse a través de la misma, “EL CLIENTE” utilizará la misma contraseña de 6 (SEIS) posiciones y/o “BIOMÉTRICO” que ocupa para acceder a su banca móvil y a su pago móvil; asimismo su Identificador de Usuario consistirá en el número de teléfono que “EL CLIENTE” asoció como suyo ante “EL BANCO”.

**TERCERA. LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO.-** “EL CLIENTE” podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA del presente numeral, siempre y cuando el monto acumulado diario de las operaciones monetarias que representen no exceda de la línea de crédito disponible.

**CUARTA. HORARIO DEL SERVICIO TELEFÓNICO.-** “EL BANCO” prestará los servicios antes mencionados en los días y dentro de los horarios que se darán a conocer al “CLIENTE” a través de “LÍNEA BBVA”.

Las operaciones que “EL CLIENTE” ordene en los días y dentro del horario establecido para la prestación del servicio se efectuarán y afectarán las cuentas el mismo día; las operaciones realizadas después de ese horario o las ordenadas en un día que sea sábado o domingo o en día inhábil, se considerarán efectuadas y afectarán las cuentas hasta el “DÍA HÁBIL” siguiente.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos, la información que “EL BANCO” proporcione al “CLIENTE” corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha y en ese momento.

**QUINTA. COMPROBANTE DE OPERACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.-** 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 del “CLIENTE” de manera previa.

### II.3.2 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ASESOR TELEFÓNICO)

**PRIMERA. DEL SERVICIO.-** “EL CLIENTE”, a través del Centro de Atención Telefónica, puede instruir a través de un representante del “BANCO” debidamente autorizado por este con funciones específicas, el cual podrá realizar operaciones a nombre del “CLIENTE”, las cuales podrán ser las siguientes:

1. Hacer traspasos de la cuenta del “CLIENTE” a cuentas propias.
2. Pago de servicios.
3. Consulta de saldos y movimientos, así como de información financiera.
4. Contratación o activación de nuevos productos o servicios con “EL BANCO”, ya sean operaciones activas, pasivas o servicios bancarios.
5. Operaciones de crédito.
6. Cualquier otra operación que “EL BANCO” llegare a autorizar, ya sea en territorio nacional o en el extranjero.

**SEGUNDA. ACCESO AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.-** Una vez activado, “EL CLIENTE” iniciará sesión en este canal identificándose ante “EL BANCO” con su Identificador de Usuario, “CONTRASEÑA” y/o “BIOMÉTRICO” los cuales dependerán del medio que “EL CLIENTE” utilice para acceder al servicio.

Si “EL CLIENTE” accede a través del número telefónico del “BANCO”, este podrá aplicar un cuestionario al “CLIENTE”, por parte del personal o funcionarios o ejecutivos que el mismo “BANCO” designe, en cuyos cuestionarios se requerirán datos que “EL CLIENTE” conozca.

Posteriormente “EL CLIENTE” deberá proporcionar al “BANCO” el número de la “TARJETA”, su “NIP” de manera parcial, nunca completo y cualquier información adicional que en su caso “EL BANCO” le requiera, a efecto de realizar operaciones.

Si “EL CLIENTE” accede a este servicio a través de una oferta que le realice “EL BANCO”, podrá utilizar el canal de IVR con sus debidas claves, “CONTRASEÑAS” y/o “BIOMÉTRICO” para autenticarse, no obstante, posterior a la autenticación mantenga comunicación con el asesor, o en su caso, podrá autenticarse a través de un cuestionario, según “EL BANCO” lo determine.

En caso de que “EL CLIENTE” acceda a través de una herramienta digital en forma de aplicación móvil y decida autenticarse a través de la misma, “EL CLIENTE” utilizará la misma contraseña de 6 (SEIS) posiciones y/o “BIOMÉTRICO” que ocupa para acceder a su banca móvil y a su pago móvil; asimismo su Identificador de Usuario consistirá en el número de teléfono que “EL CLIENTE” asoció como suyo ante “EL BANCO”.

**TERCERA. LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO.-** “EL CLIENTE” podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA del presente numeral, siempre y cuando el monto acumulado diario de las operaciones monetarias no exceda del saldo disponible, pudiendo disminuir los montos transaccionales en el mismo servicio.

**CUARTA. HORARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.-** “EL BANCO” prestará los servicios antes mencionados en los días y dentro de los horarios que se darán a conocer al “CLIENTE” a través de “LÍNEA BBVA”. Las operaciones que “EL CLIENTE” ordene en los días y dentro del horario establecido para la prestación del servicio se efectuarán y afectarán a las cuentas el mismo día; las operaciones realizadas después de ese horario o las ordenadas en un día que sea sábado, domingo o en día inhábil, se considerarán efectuadas y afectarán las cuentas hasta el “DÍA HÁBIL” siguiente.

Tratándose de consultas de saldos o de movimientos, la información que “EL BANCO” proporcione al “CLIENTE” corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha y en ese momento.

**QUINTA. COMPROBANTE DE OPERACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO.-** Las operaciones hechas a través de este servicio se comprobarán con el número de folio comunicado, con los asientos contables, estados de cuenta, 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 del “CLIENTE”, este reconoce que dicha respuesta procederá conforme a la vigencia que “EL BANCO” haya determinado para cada envío y será atribuible al “CLIENTE”.

“EL CLIENTE” está de acuerdo, en que los mensajes son enviados en entornos de comunicación propios de la compañía telefónica con quien tiene suscrito su servicio de telefonía celular, por lo que la integridad de la información una vez enviada por “EL

BANCO", se apega a los lineamientos de dicha telefónica. "EL CLIENTE" conoce y asume las condiciones de seguridad con las que "EL BANCO" ofrece el servicio.

Dará previo aviso en los medios indicados en la cláusula de "Consentimiento y cancelación".

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

#### II.4 APP BBVA

**PRIMERA. OPERACIONES EN BÁNCA MÓVIL.-** Es un servicio de banca electrónica operado a través del celular de "EL CLIENTE", principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto, donde "EL CLIENTE" podrá realizar las siguientes acciones, siempre que "EL BANCO" lo tenga habilitado:

1. Consultar saldos, movimientos y estados de cuenta.
2. Hacer traspasos entre las cuentas del cliente.
3. Hacer transferencias a cuentas de terceros en "EL BANCO".
4. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios de operaciones activas, servicios bancarios y banca electrónica con "EL BANCO".
5. Activar, contratar o cancelar nuevos productos o servicios, con cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero BBVA México.
6. Solicitar el bloqueo, la cancelación o activación de tarjetas de crédito o cualquier otro medio de disposición, así como realizar reportes por robo o extravío de los mismos y solicitar su reposición.
7. Solicitar tarjetas de crédito adicionales a sus tarjetas.
8. Solicitud de generación y activación de tarjetas digitales de crédito.
9. Consulta de CVV2 dinámico para realizar operaciones en internet con tarjetas digitales.
10. Recibir y aceptar promociones.
11. Incrementar o disminuir la línea de crédito en las operaciones activas que "Usted" tenga con el Banco, incluyendo el límite de crédito autorizado a sus adicionales.
12. Envío de cualquier información que "EL BANCO" le solicite con base a los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que usted tenga contratados.
13. Dar su consentimiento para el tratamiento de datos personales que en su caso podrán ser sensibles, patrimoniales y/o financieros.
14. Actualización de su expediente de cliente.
15. Efectuar solicitudes de crédito.
16. Generación de códigos QR para efectuar operaciones bancarias.
17. Realizar consultas y el envío de información y/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con "EL BANCO".
18. Modificar dentro del Menú Administrar del método de acceso al sistema que podrá ser contraseña y/o dato biométrico, siempre que el Banco tenga habilitada esa posibilidad.
19. Consultar la información de su tarjeta de crédito o débito, conforme a lo previsto en los contratos celebrados de los productos antes referidos.
20. Dar de alta o modificación del correo electrónico asociado a sus servicios de banca electrónica como medio de notificación.
21. Solicitar la unificación de las líneas de crédito de sus tarjetas.
22. Consulta de NIP de sus tarjetas.
23. Realizar y aceptar pagos con la tecnología NFC de su celular.
24. Establecer los montos sobre los cuales quiere recibir en su aplicación, notificaciones de sus operaciones.
25. Solicitar el bloqueo temporal y reactivación de las tarjetas de crédito o débito de las cuales sea titular, así como de las de sus adicionales o autorizados.
26. Solicitar un turno digital para realizar operaciones bancarias en la sucursal del banco que elija.
27. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que el Banco autorice en el futuro.

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

"EL CLIENTE" podrá asociar la cuenta a otro número de teléfono celular solo cuando se trate de un reemplazo de número. Para esto deberá efectuar una solicitud en el Centro de Atención Telefónica del "BANCO", o dentro del mismo servicio móvil.

**SEGUNDA. MEDIOS DE ACCESO.-** "EL CLIENTE" accederá a través de un Identificador de Usuario y un Factor de Autenticación, que deberá proporcionar antes de iniciar la operación. El Identificador de Usuario consiste en la cadena de caracteres o la información con la que "EL BANCO" reconoce a "EL CLIENTE" y que, junto con el Factor de Autenticación, le permite acceder y usar el medio electrónico. El Identificador de Usuario será el número de teléfono celular o aquel elemento que "EL BANCO" defina conforme a la legislación aplicable.

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

biométrico, tales como biométrico facial. "EL CLIENTE" tiene conocimiento que es el único responsable y conocedor de su Factor de Autenticación.

"EL CLIENTE" podrá designar la misma contraseña de acceso para diferentes servicios de banca electrónica, siempre que "EL BANCO" así lo tenga habilitado. Asimismo, "EL CLIENTE" podrá vincular "LA CONTRASEÑA" de acceso del servicio móvil, a la validación de huella dactilar o facial que "EL CLIENTE" haya registrado y habilitado directamente en su teléfono celular, para que en los sucesivos accesos "EL CLIENTE" ingrese al servicio móvil a través de dicho elemento o bien, a través de su contraseña de acceso. Lo anterior no implica una validación biométrica por parte de "EL BANCO". En caso que "EL CLIENTE" realice un cambio de su teléfono celular o bien, realice un cambio de contraseña de acceso del servicio móvil, deberá volver a realizar la vinculación descrita en este párrafo.

El Identificador de Usuario, "LAS CONTRASEÑAS" y "LA CLAVE" de único uso que genera el Dispositivo de Seguridad son las llaves para ingresar al servicio digital, sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar de su nombre y su firma autógrafa.

"EL BANCO" podrá, en todo momento, modificar las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación, para mejorar la calidad de sus servicios. Para eso, le dará previo aviso conforme a lo indicado en la cláusula "Procedimiento para Modificar los Contratos", del CAPÍTULO III de este contrato.

**TERCERA. 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 de no contar con dicho dispositivo habilitado en su teléfono celular, deberá acudir a cualquier sucursal de "EL BANCO" para que se le asigne un Token físico.

**CUARTA. LÍMITES MONETARIOS PARA EL SERVICIO.-** "EL CLIENTE" podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere la cláusula PRIMERA del presente numeral, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda del saldo disponible, ni de los límites determinados por el sistema para este tipo de operaciones, pudiendo disminuir los montos transaccionales en el mismo servicio.

**QUINTA. 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, "EL CLIENTE" deberá avisar de inmediato a "EL BANCO" a través del Centro de Atención Telefónica de "EL BANCO", para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

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

**SEXTA. HORARIOS DE SERVICIOS.-** "EL CLIENTE" podrá tener acceso al servicio los 365 días del año, las 24 horas del día, con excepción de aquellas operaciones que requieran un horario específico, mismo que se publicará en el servicio y/o en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

#### II.5 CLÁUSULAS COMUNES PARA MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ESTE CAPÍTULO

**PRIMERA. TÉRMINOS Y CONDICIONES.-** Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de este contrato se regirán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en las cláusulas respectivas de cada operación, siendo aplicables las estipulaciones de este apartado únicamente a la relación entre "EL CLIENTE" y "EL BANCO" derivada de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", conforme a lo siguiente:

- a) La validación de las operaciones será llevada a cabo por "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", la que generará un número de folio en la realización de cada operación.
- b) La operación de disposición de efectivo sólo podrá realizarse si "EL CLIENTE" tiene línea de crédito disponible.
- c) Tratándose de consulta de saldos, la información que "EL BANCO" proporcione al "CLIENTE", corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- d) La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique al "BANCO" al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central del "BANCO", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- e) "EL BANCO" podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", los días y el horario de operación, así como el límite las disposiciones de efectivo. En los estados de cuenta que se pongan a disposición del "CLIENTE" por cada una de las "TARJETAS" incorporadas al sistema, se

harán constar e identificará 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.

**SEGUNDA. NOTIFICACIÓN.-** 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, activación o contratación de productos y servicios, desbloqueo o modificación de contraseñas, "NIP" o retiro de efectivo y que se realicen a través de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", serán notificadas por "EL BANCO" al "CLIENTE", en la cuenta de correo electrónico que ha señalado en "LA SOLICITUD".

"EL CLIENTE" reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos, a través del envío. Con el objeto de proteger la confidencialidad de la información, "EL BANCO" recomienda al "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, en caso de que "EL CLIENTE" no proporcione algún medio de contacto o por cualquier causa ajena al control del "BANCO". En caso de que "EL CLIENTE" no desee proporcionar un medio de notificación, absuelve de cualquier responsabilidad al "BANCO" por la falta de notificación respectiva.

"EL CLIENTE" podrá dar de alta o modificar el medio de notificación en cualquier sucursal del "BANCO", a través del Centro de Atención Telefónica o bien 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 bien de la "TPV".

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.

**TERCERA. RESPONSABILIDAD.-** La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique al "BANCO" mediante "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones. En los términos de las disposiciones legales aplicables, el uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas, 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 de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" correspondientes, o en su caso los que los sustituyan.

En ningún caso, "EL BANCO" será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" o con la imposibilidad de su uso por alguna de "LAS PARTES", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea.

"EL CLIENTE" reconoce que quedarán bajo su custodia, control y cuidado el Identificador de Usuario, "LAS CONTRASEÑAS", "LA CONTRASEÑA" de acceso y el Dispositivo de Seguridad. También reconoce para todos los efectos a que haya lugar, su carácter personal, intransferible y confidencia. Por lo tanto, exonera de responsabilidad a "EL BANCO" por el mal uso que se pudiera hacer de los mismos y acepta "EL CLIENTE" que es el único responsable por su uso indebido.

Si "EL CLIENTE" 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 electrónico, deberá notificarlo inmediatamente a "EL BANCO", para bloquear el acceso con ese dispositivo o contraseña.

**CUARTA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DE "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS".-** "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 "BANCO" establezca al efecto.

"EL BANCO" no estará obligado a prestar "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", en los siguientes casos:

- Quando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- Quando las cuentas no se encuentren dadas de alta, asociadas o registradas en "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS".
- Quando no se pudieren efectuar los cargos debido a que no se cuenta con línea de crédito disponible.
- Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del "BANCO".

Por medidas de seguridad, "EL BANCO" podrá suspender temporalmente el uso de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" cuando se detecte algún comportamiento inusual en su uso derivado de las validaciones implementadas a través de medidas de seguridad, que podrán incluir validaciones de "BIOMÉTRICOS", o bien se presuma que el Identificador de Usuario y/o el Factor de Autenticación no están siendo utilizados por "EL CLIENTE", para lo cual "EL BANCO" se lo informará a través de una llamada telefónica, o en su defecto a través de un mensaje de texto al número de teléfono celular vinculado a "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS", o bien al correo electrónico señalado en "LA SOLICITUD".

**QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.-** "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.

**SEXTA. CANCELACIÓN DE "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS".-** "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" podrán cancelarse bajo los procedimientos siguientes:

- "CAJERO AUTOMÁTICO" y Terminal Punto de Venta: Sin responsabilidad para "EL BANCO", este dará por cancelados los servicios cuando "EL CLIENTE" no tenga activa con "EL BANCO" alguna de las "TARJETAS" que utilicen como medio de disposición.
- Sistema automático de respuesta (IVR) y Centro de Atención Telefónica: Sin responsabilidad para "EL BANCO", este dará por cancelado los servicios con "EL CLIENTE" cuando no tenga activa con "EL BANCO" alguna de las "TARJETAS" o bien, deje de utilizar dichos servicios en un periodo de 6 (SEIS) meses consecutivos, salvo que "EL BANCO" determine lo contrario.
- Servicio de banca móvil; Sin responsabilidad para "EL BANCO", este dará por cancelados los servicios cuando "EL CLIENTE" deje de utilizarlo en un periodo de 6 (SEIS) meses consecutivos, no haya realizado el proceso de activación del servicio móvil dentro de los 2 (DOS) meses posteriores a la fecha de firma del presente contrato. "EL CLIENTE" podrá cancelar o suspender temporalmente el servicio digital en la sucursal de su preferencia, o bien, dentro de "LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS" que cuenten con dicha funcionalidad habilitada.

**SÉPTIMA. SUSTITUCIÓN DE LA FIRMA AUTÓGRAFA.-** "LAS PARTES" convienen en que "LAS CONTRASEÑAS" de acceso, o los "BIOMÉTRICOS", son las llaves para ingresar a los servicios y sirven de identificación del "CLIENTE" 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 del "CLIENTE". Por lo que "LAS PARTES" convienen en que el uso de las claves, contraseñas o "BIOMÉTRICOS" sustituirán la firma autógrafa del "CLIENTE" y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente por "EL CLIENTE" y en consecuencia tendrá el mismo valor probatorio.

**OCTAVA. DATOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.-** "EL CLIENTE" podrá proporcionar al "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.

**NOVENA. "TARJETAS" CON Y SIN ACCESO A CAJEROS AUTOMÁTICOS Y OPERACIONES TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS.-** A efecto de realizar las operaciones y obtener los servicios a que se refiere este contrato, "EL BANCO" y "EL CLIENTE" convienen en que las "TARJETAS" podrán estar habilitadas o no para acceder a "CAJEROS AUTOMÁTICOS" o para llevar a cabo operaciones vía telefónica, ya sea porque así lo determine "EL BANCO" o porque así lo solicite "EL CLIENTE". Se entenderá que "EL

CLIENTE" da o revoca su consentimiento por la vía telefónica cuando instruya al "BANCO" para que las "TARJETAS" sean habilitadas o deshabilitadas para acceder a los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" y a operaciones telefónicas y/o electrónicas, lo que se presumirá por la previa identificación que "EL CLIENTE" haga de sí ante "EL BANCO" con el número de su "TARJETA", con la fecha de vencimiento de esta y con "LA CLAVE" confidencial que "EL BANCO" le proporcione o se convenga al efecto como contraseña de la instrucción recibida. "EL BANCO" se reserva, en todos los casos, el derecho de habilitar o deshabilitar las "TARJETAS" para dar acceso a los "CAJEROS AUTOMÁTICOS" y a operaciones telefónicas y/o electrónicas.

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

**PRIMERA. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES.-** 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 cualquier sucursal de "EL BANCO" o a través de la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

- 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 hubiere pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro de un plazo de 90 (NOVENTA) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.
- b) "LA SOLICITUD" respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta o en la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) mediante escrito, o correo electrónico, "LÍNEA BBVA", así como por otros medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, para lo cual "EL BANCO" acusará recibo mediante un folio de dicha solicitud, por el mismo medio que fue presentado o por correo electrónico, marcando la hora y fecha de recepción de "LA SOLICITUD".
- c) Tratándose de cantidades a cargo de "EL CLIENTE" tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al presente procedimiento.
- d) Una vez recibida "LA SOLICITUD" de aclaración, "EL BANCO", en un plazo máximo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días naturales, deberá entregar a "EL CLIENTE" el dictamen correspondiente, suscrito por personal facultado por "EL BANCO" para la realización de dicho trámite, anexando copia simple del documento y evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en "LA SOLICITUD" presentada por "EL CLIENTE". En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será de 180 (CIENTO OCHENTA) días naturales.
- e) El dictamen e informe antes mencionados se formularán por escrito y serán suscritos por el funcionario facultado. En el evento de que, conforme al dictamen que emita "EL BANCO", resulte procedente el cobro del monto respectivo, "EL CLIENTE" deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado.
- f) Dentro del plazo de 45 (CUARENTA Y CINCO) días naturales contados a partir de la entrega de dicho dictamen, "EL BANCO" pone a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal donde radica el crédito, el expediente generado con motivo de "LA SOLICITUD" de aclaración, en el que se incorpore la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con dicha solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas, o bien llamando a "LÍNEA BBVA" 55 5226 2663 desde la Ciudad de México, sin costo de larga distancia.
- g) Hasta en tanto "LA SOLICITUD" de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta cláusula, "EL BANCO" no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

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 (CONDUSEF) o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo el procedimiento previsto quedará sin efectos a partir de que "EL CLIENTE" presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

"EL BANCO" incluirá los cargos en cuestión en los estados de cuenta con una leyenda que indique que se encuentran sujetos a un proceso de aclaración.

**SEGUNDA. VIGENCIA DEL CONTRATO.-** La vigencia del presente contrato será de un año contado a partir de la fecha de firma de "LA SOLICITUD" del crédito y de su respectiva autorización por parte de "EL BANCO". Vigencia que se prorrogará de manera automática por plazos anuales iguales, sin necesidad de que "LAS PARTES" suscriban documento alguno para acordar dichas prórrogas. En caso de que sea intención de cualesquiera de

"LAS PARTES" no prorrogar la vigencia del presente contrato, deberá notificar su decisión a la otra parte, mediante escrito que le deberá hacer llegar cuando menos con 5 (CINCO) "DÍAS HÁBILES" de anticipación a la fecha de terminación de la vigencia original del presente contrato o a la fecha de terminación de cualesquiera de sus prórrogas.

**TERCERA. PROCEDIMIENTO PARA MODIFICAR LOS CONTRATOS.-** "EL BANCO" podrá modificar el presente contrato, mediante aviso por escrito dado con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, a través del portal [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

En caso de que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con las modificaciones notificadas por "EL BANCO", podrá solicitar la terminación del contrato en un plazo de 30 (TREINTA) días naturales posteriores a la publicación del aviso de las modificaciones, mediante la presentación de una solicitud por escrito ante cualquier sucursal de "EL BANCO" o llamando a "LÍNEA BBVA" para la realización de dicha cancelación. "EL CLIENTE" podrá dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones anteriores a la modificación, debiendo cubrir los adeudos que se generen hasta el término de la operación o servicio y sin que "EL BANCO" le cobre penalización alguna por dicha causa. "EL BANCO" una vez que reciba el aviso de terminación por parte de "EL CLIENTE", procederá a la cancelación de la "TARJETA" correspondiente, sin eximir a "EL CLIENTE" de las obligaciones de pago que tenga pendientes del saldo mínimo que determine el estado de cuenta.

**CUARTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** "EL CLIENTE" podrá solicitar, en todo momento, la terminación del presente contrato, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito (i) en cualquier sucursal, (ii) llamando a "LÍNEA BBVA" o (iii) a través de los medios electrónicos que "EL BANCO" tenga habilitados para este fin. Asimismo, "EL BANCO" deberá proporcionar a "EL CLIENTE" un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio de cancelación. "EL BANCO" se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad de "EL CLIENTE" confirmando los datos personalmente, por vía telefónica, o cualesquiera otra tecnología o medio para lo cual "EL BANCO":

- a) Cancelará los medios de disposición vinculados al contrato en la fecha de presentación de "LA SOLICITUD", asimismo bloqueará la línea correspondiente. "EL CLIENTE" deberá hacer entrega de estos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de dicha fecha.
- b) Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados.
- c) Cancelar, sin su responsabilidad, en su caso el servicio de cargos recurrentes y de domiciliación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.
- d) Abstenerse de condicionar la terminación del contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente contrato.
- e) Abstenerse de cobrar a "EL CLIENTE" comisión o penalización alguna por terminación del contrato.
- f) Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional al crédito otorgado en este bajo el presente contrato, es decir, que no pueda subsistir sin este, en el momento en que se dé por terminado el presente contrato, quedarán cancelados dichos productos o servicios adicionales.

En caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto, en caso de que pueda subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, de acuerdo a los términos y condiciones del producto o servicio respectivo.

En tanto no sea liquidada la totalidad de los adeudos la terminación del contrato, no surtirá efectos.

"EL BANCO" mantendrá a disposición de "EL CLIENTE", el documento que hace constar la terminación del contrato de crédito y la inexistencia de adeudo alguno con "EL BANCO" en relación con dicho crédito.

En caso de que "EL CLIENTE" en un período de 10 (DIEZ) "DÍAS HÁBILES" posteriores a aquel en que surta efectos el presente contrato podrá cancelarlo y en el supuesto de que haya efectuado el pago de alguna comisión por algún concepto a "EL BANCO", este último reembolsará la cantidad cobrada a "EL CLIENTE" sin que se genere ningún costo adicional, ni responsabilidad alguna para "EL CLIENTE".

"EL BANCO" podrá dar por terminado el presente contrato con una notificación por escrito a "EL CLIENTE" con 30 (TREINTA) días naturales de anticipación a través del estado de cuenta respectivo, en los siguientes supuestos: (i) "EL CLIENTE" no active las "TARJETAS" en un plazo de 10 (DIEZ) meses contados a partir de la firma de "LA SOLICITUD" del crédito y su autorización por parte del "BANCO"; (ii) "EL CLIENTE" no disponga de la línea de crédito otorgada, durante un periodo de 19 (DIECINUEVE) meses consecutivos.

Toda vez que "EL BANCO" se encuentra regulado en materia de prevención de lavado de dinero, "EL BANCO" podrá adicionalmente dar por terminado en cualquier momento el presente contrato de manera enunciativa y no limitativa por las siguientes causas:

- Si la información proporcionada por "EL CLIENTE" es falsa.
- Si "EL CLIENTE" realiza pagos y depósitos con dinero de procedencia ilícita.
- Si se realiza suplantación y/o robo de identidad.

En los casos señalados con anterioridad "EL CLIENTE" sacará en paz y a salvo a "EL BANCO" de cualquier contingencia legal, por lo que "EL BANCO" se reserva todos sus derechos y acciones que conforme a derecho resulten procedentes. "EL BANCO" podrá solicitar en cualquier momento la información que para tales efectos se requiera.

Asimismo, en caso de que la "TARJETA" registre un saldo a favor, al momento de que "EL BANCO" dé por terminado el contrato en los casos señalados con anterioridad, "EL BANCO" devolverá a "EL CLIENTE", el importe de dicho saldo, a través de los medios pactados en el último párrafo de la cláusula relativa a la "Reclamación de cargos, robo, extravío de las "TARJETAS" o "Retención en "CAJEROS AUTOMÁTICOS" u otros equipos automatizados de "EL BANCO" o de terceros" del presente contrato.

"EL CLIENTE" podrá solicitar por escrito a "EL BANCO", la terminación del presente contrato a través de otra institución de crédito (en lo sucesivo "INSTITUCIÓN RECEPTORA"), siempre y cuando "EL CLIENTE", haya aperturado una cuenta a su nombre en la "INSTITUCIÓN RECEPTORA".

Una vez recibida "LA SOLICITUD" y la declaración de la "INSTITUCIÓN RECEPTORA" en la que manifieste su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación del contrato por parte de "EL CLIENTE", "EL BANCO" procederá a bloquear la línea de crédito correspondiente y generará el saldo total a efecto de que este sea liquidado por la "INSTITUCIÓN RECEPTORA", lo anterior, implica la cancelación de cualquier promoción y/o tasa preferencial, por lo que en caso de que "LA SOLICITUD" de terminación no se pudiera concretar por cualquier motivo, "EL CLIENTE" está de acuerdo en que dichas promociones y/o tasas preferenciales (independientemente del medio en que se hayan pactado) no podrán ser restauradas, lo anterior sin responsabilidad alguna para "EL BANCO". "EL CLIENTE" a través de la "INSTITUCIÓN RECEPTORA", podrá solicitar nuevamente la terminación del presente contrato en cualquier momento.

"EL BANCO" notificará a "EL CLIENTE" respecto de "LA SOLICITUD" de terminación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que "EL CLIENTE" haya aportado. Una vez notificado, "EL CLIENTE", deberá comunicarse a "LÍNEA BBVA" a efecto de confirmar "LA SOLICITUD", lo anterior previo a la identificación y autenticación que "EL BANCO" lleve a cabo de conformidad con los medios electrónicos pactados en el presente contrato.

No obstante "EL BANCO" se compromete a confirmar con "EL CLIENTE" "LA SOLICITUD" de terminación emitida a través de la "INSTITUCIÓN RECEPTORA", "EL CLIENTE" acepta sacar en paz y a salvo a "EL BANCO" respecto de cualquier daño y/o perjuicio que se le ocasione con motivo de lo anterior, siempre y cuando "EL BANCO" cuente con "LA SOLICITUD" de terminación debidamente emitida por la "INSTITUCIÓN RECEPTORA".

"EL CLIENTE" es el responsable de la información proporcionada a "EL BANCO" para efecto de este contrato.

"EL CLIENTE" podrá asimismo denunciar o dar por terminado este contrato en cualquier tiempo, presentando un aviso por escrito en las oficinas de "EL BANCO". Al efecto, "EL BANCO" le informará el saldo deudor en ese momento, el cual deberá incluir la liquidación anticipada de los pagos diferidos, en su caso. En tanto "EL CLIENTE" no pague a "EL BANCO" el total de los adeudos, el contrato no se dará por terminado.

En caso de terminación del presente contrato, cualquiera que sea la causa que la motive, "EL CLIENTE" está obligado a devolver a "EL BANCO" las "TARJETAS" que este le hubiere entregado.

**QUINTA. TERMINACIÓN DE LA OPERACIÓN.-** El presente contrato se dará por terminado en el caso de no existir adeudos el "DÍA HÁBIL" siguiente a la presentación de "LA SOLICITUD" de "EL CLIENTE" si esta se realiza en la sucursal o en las oficinas de "EL BANCO", o bien el mismo "DÍA HÁBIL" en que "EL CLIENTE" realice la llamada a "LÍNEA BBVA" para solicitar la cancelación del crédito. De lo contrario en caso de que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de "EL CLIENTE", "EL BANCO" a más tardar el "DÍA HÁBIL" siguiente al de la recepción de "LA SOLICITUD", comunicará a "EL CLIENTE" el importe de los adeudos pendientes por pagar y dentro de los 5 (CINCO) "DÍAS HÁBILES" siguientes a su solicitud pondrá a su disposición dicho dato, en la sucursal elegida por "EL CLIENTE"; una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el contrato.

En la fecha en que se dé por terminada la presente operación de crédito, "EL BANCO" entregará a "EL CLIENTE" cualquier saldo que este tenga a su favor, por cualquier medio que "EL CLIENTE" indique, deduciendo, en su caso, las comisiones y cualesquiera otra cantidad que, en términos del presente contrato, puedan resultar a cargo de "EL CLIENTE".

"EL BANCO" informará a "EL CLIENTE", en su estado de cuenta, en la siguiente fecha de corte, la terminación de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, siempre y cuando "EL CLIENTE" haya realizado el pago de los adeudos.

"EL BANCO" reportará a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo, que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

**SEXTA. DOMICILIO.-** "LAS PARTES" señalan como domicilio para todos los efectos de este contrato, los siguientes:

"EL BANCO" en: Avenida Paseo de la Reforma 510 colonia Juárez, código postal 06600, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. Página en internet: [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

"EL CLIENTE" en: el lugar señalado en "LA SOLICITUD" original de la "TARJETA".

"EL CLIENTE" deberá informar por escrito a "EL BANCO" del cambio en su domicilio, con cuando menos 10 (DIEZ) "DÍAS HÁBILES" de anticipación. En caso de no hacerlo, todos los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales o extrajudiciales que se hagan en el domicilio indicado por "LAS PARTES", en esta cláusula, surtirán plenamente sus efectos.

En "EL BANCO" se encuentra la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE), mediante la cual "EL CLIENTE" podrá solicitar aclaraciones, consultas de saldo, movimientos, entre otros. El correo electrónico es [une.mx@bbva.com](mailto:une.mx@bbva.com), Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), colonia Granada, código postal 11320, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México teléfono 55 1998 8039, o lo podrá hacer directamente en cualquier sucursal de "EL BANCO" a nivel nacional.

Para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos por cualesquiera de los medios señalados anteriormente, "EL CLIENTE" deberá cumplir con los requisitos siguientes:

- A través de la banca por internet [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), para lo cual "EL CLIENTE" deberá contar con el contrato respectivo que regule dicho servicio donde podrán consultar saldos y movimientos, sin embargo, para realizar traspasos y movimientos de sus cuentas a terceros y otros bancos, "EL CLIENTE" deberá contar con un Dispositivo de Seguridad (Token), el cual puede ser físico o estar almacenado en una aplicación en su teléfono celular. En caso de no contar con dicho dispositivo habilitado en su teléfono celular, deberá acudir a la sucursal para que se le asigne un Token físico.
- A través de "LÍNEA BBVA", deberá llamar al 55 5226 2663 desde la Ciudad de México o del interior de la república, sin costo de larga distancia, contando con los datos de su "TARJETA PLÁSTICA", Número de Identificación Personal y con "LA CONTRASEÑA" que "EL BANCO" le designe o en su caso, que "EL CLIENTE" defina; en caso de que "EL CLIENTE" acceda por medio de la aplicación móvil a "LÍNEA BBVA", su Identificador de Usuario será el número del teléfono móvil asociado al servicio y su Factor de Autenticación será la misma contraseña de 6 (SEIS) posiciones que utiliza para acceder a su banca móvil y a su pago móvil. "EL CLIENTE" podrá realizar pago de cheques/ahorro, pagos de "TARJETA" de crédito a terceros, pago de servicios, pagos interbancarios clabe, consultar convenios el segmento; bancario, patrimonial y preferente con "LA CONTRASEÑA", "LA CLAVE" de único uso (OTP) que genera el Token, factores "BIOMÉTRICOS" y/o cualquier información adicional que en su caso "EL BANCO" le requiera.

"EL CLIENTE" que solo cuente con la "TARJETA", tendrá el servicio básico de "LÍNEA BBVA". "EL CLIENTE" podrá consultar las redes sociales con las que cuenta "EL BANCO" en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)

**SÉPTIMA. CONDUSEF.-** En caso de dudas, quejas o reclamaciones "EL CLIENTE" podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762 (SETECIENTOS SESENTA Y DOS), colonia Del Valle, código postal 03100, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, teléfonos 800 999 8080 y 55 5340 0999, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o consultar la página electrónica en internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

"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".

**OCTAVA. PROGRAMAS DE BENEFICIOS.-** "EL BANCO" puede ofrecer Programas de Beneficios con motivo del uso de la "TARJETA" o por cualquier otro concepto. Estos programas pueden ser operados exclusivamente por "EL BANCO" o en coordinación con "ESTABLECIMIENTOS" o socios comerciales.

Para mayor información en cuanto a las condiciones, podrán consultar en el Anexo de Beneficios que forman parte integrante del presente instrumento.

"EL BANCO" se reserva el derecho de cancelar el programa, modificar la vigencia de los beneficios, modificar las condiciones de acumulación y/o redención de los beneficios y modificar las tarifas a cobrar ya sea por inscripción, acumulación y/o redención de los beneficios en cualquier momento. Para poder generar y disfrutar de los beneficios "EL CLIENTE" deberá estar al corriente en sus pagos.

**NOVENA. CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y OBJECCIÓN DE DOMICILIACIÓN.-** "EL CLIENTE" podrá contratar con "EL BANCO" en documento por separado el servicio de domiciliación, para realizar los pagos correspondientes a su "TARJETA", el cargo podrá realizarse a una cuenta de depósito o a una cuenta de inversión que "EL CLIENTE" tenga con "EL BANCO", o con cualquier otra institución de crédito.

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 cualquier sucursal, mediante el servicio de banca electrónica, así como en "LÍNEA BBVA" en el horario de atención al público, utilizando el formato que establecen las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido el Banco de México. Dicho servicio se cancelará a más tardar el 3er (TERCER) "DÍA HÁBIL" siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de "LA SOLICITUD". Para el servicio de domiciliación, "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE", tanto en su red de sucursales, en medios electrónicos, así como en "LÍNEA BBVA" los formatos para las solicitudes de contratación, 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.

**DÉCIMA. CONTRATACIÓN O ACTIVACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.-** "EL BANCO" y "EL CLIENTE" acuerdan mediante la firma autógrafa del presente contrato, que "EL CLIENTE", podrá celebrar operaciones, activar o contratar servicios de operaciones activas, pasivas o servicios bancarios y de banca electrónica, a través de medios 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, página de internet, mediante el uso del 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 las claves o contraseñas que haya pactado previamente con "EL BANCO" como el "NIP", en casos determinados "BIOMÉTRICOS", o que en su caso, que este le haya proporcionado a "EL CLIENTE".

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.

Ambas "PARTES" convienen en que las "CLAVES", "CONTRASEÑAS" o "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" o "BIOMÉTRICOS", tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la activación o contratación de servicio de operaciones activas, pasivas y servicios bancarios o la 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" o "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 o activación de productos o servicios bancarios de operaciones activas, pasivas y servicios, con "EL BANCO" y es responsable del uso indebido de dichos medios.

De igual forma, "EL CLIENTE" acepta que dichas "CLAVES" y "CONTRASEÑAS" podrán ser enviadas a través de SMS o aplicaciones de mensajería instantánea por "EL BANCO" al celular que "EL CLIENTE" haya proporcionado a "EL BANCO" por cualquier otro medio, canal o dispositivo electrónico.

**DÉCIMA PRIMERA. CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS.-** El presente contrato surtirá todos sus efectos con la firma de "LA SOLICITUD" del crédito y su autorización por parte de "EL BANCO", y este último mantendrá a disposición de "EL CLIENTE" en sucursales y en medios electrónicos que tengan contratados para tal efecto, la siguiente documentación:

- a) Contrato
- b) Carátulas del contrato
- c) Anexo de Comisiones
- d) Anexo de Beneficios
- e) Formato de Domiciliación, en el caso de que "EL CLIENTE" haya contratado el servicio con "EL BANCO"
- f) Formato de Cargos Recurrentes, en el caso de que "EL CLIENTE" haya contratado el servicio con "EL BANCO".

Cuando la contratación se realice a través de medios electrónicos previamente pactados con "EL BANCO", "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" los documentos antes señalados en cualquier sucursal o en el envío del primer estado de cuenta de su "TARJETA" o en su caso, al correo electrónico proporcionado a "EL BANCO" por "EL CLIENTE".

De igual forma se pondrá a disposición de "EL CLIENTE" el contrato vigente en sucursales y en [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) o bien por medio de correo electrónico que "EL CLIENTE" proporcionó a "EL BANCO".

**DÉCIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** Asimismo, para todo lo relativo a la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten a la jurisdicción y competencia de las leyes de los tribunales de la ciudad donde se celebró el presente contrato, o a los tribunales con sede en la Ciudad de México, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros les pudiera corresponder.

El presente contrato, datos y referencias consignadas en la Carátula y solicitud constituyen la expresión de la voluntad de "LAS PARTES".

Inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) No.: TARJETA AZUL BBVA 0305-004-002010/36-01379-0422, TARJETA CREA BBVA 0305-004-001996/35-01378-0422, TARJETA EDUCACION BBVA 0305-004-002006/36-01377-0422, TARJETA ORO BBVA 0305-004-001993/35-01373-0422, TARJETA PLATINUM BBVA 0305-004-002001/35-01372-0422, TARJETA RAYADOS BBVA 0305-004-002004/35-01371-0422, TARJETA IPN BBVA 0305-004-003293/31-01374-0422, TARJETA INFINITE BBVA 0305-004-002242/33-01376-0422, TARJETA AFINIDAD UNAM BBVA 0305-004-012276/27-01370-0422, TARJETA VIVE BBVA 0305-004-003653/26-01369-0422



## ANEXO DE BENEFICIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicio Financieros (Condusef): N.º

TARJETA AZUL BBVA 0305-004-002010/36-01379-0422,  
TARJETA CREA BBVA 0305-004-001996/35-01378-0422,  
TARJETA EDUCACION BBVA 0305-004-002006/36-01377-0422,  
TARJETA ORO BBVA 0305-004-001993/35-01373-0422,  
TARJETA PLATINUM BBVA 0305-004-002001/35-01372-0422,  
TARJETA RAYADOS BBVA 0305-004-002004/35-01371-0422,  
TARJETA IPN BBVA 0305-004-003293/31-01374-0422,  
TARJETA INFINITE BBVA 0305-004-002242/33-01376-0422,  
TARJETA AFINIDAD UNAM BBVA 0305-004-012276/27-01370-0422,  
TARJETA VIVE BBVA 0305-004-003653/26-01369-0422

### Términos y condiciones del Programa de Recompensas

#### Condiciones generales

El Programa ofrece a los clientes beneficios por realizar compras con sus tarjetas BBVA en los establecimientos participantes. El Programa es un beneficio creado, desarrollado y administrado en México por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México ("EL BANCO").

Participan en el Programa las tarjetas de crédito (titulares y adicionales) emitidas en México. "EL BANCO" decidirá a discreción la inclusión o remoción de tarjetas de crédito que participan en el Programa. "EL BANCO" puede emitir en el futuro otra tarjeta y decidir si esta es elegible para participar en el Programa. "EL BANCO" otorga las tarjetas participantes el derecho de obtener beneficios con base en el comportamiento del tarjetahabiente. "EL BANCO" se reserva el derecho de terminar y/o modificar los términos y condiciones del Programa en cualquier momento, el ingreso al Programa es automático desde la emisión de la tarjeta, sin embargo, esto puede ser modificado a discreción de "EL BANCO".

#### 1.Puntos BBVA

El tarjetahabiente podrá obtener Puntos BBVA (Puntos) por las compras realizadas con las tarjetas de crédito participantes tanto en México como en el extranjero. El porcentaje de acumulación de cada tarjeta participante se muestra a continuación:

Tarjeta de crédito	Porcentaje de acumulación de puntos por compra
Crea BBVA,	5%
Azul BBVA, Rayados BBVA, Educación BBVA, Vive BBVA	9%
Oro BBVA, Afinidad UNAM BBVA	11%
IPN BBVA	11%
Platinum BBVA	15%
Infinite BBVA	23%

"EL BANCO" se reserva el derecho de modificar el porcentaje de acumulación de cada tarjeta, así como de determinar cuáles son las tarjetas participantes.

Los Puntos generados por la Tarjeta Crea BBVA solo podrán ser utilizados o transferidos a otras tarjetas BBVA participantes hasta que se realice el cambio de producto a la Tarjeta Azul BBVA.

Las compras que realicen las tarjetas adicionales también acumulan Puntos. Las disposiciones de efectivo no acumulan Puntos. Las compras a meses sin intereses y a meses con intereses no acumulan Puntos; solo acumularán Puntos durante promociones temporales, definidas a discreción de "EL BANCO", en cuanto a su temporalidad, vigencia y tarjetas a las que aplican.

Los Puntos generados por compras realizadas en una sola exhibición por el tarjetahabiente, se eliminarán definitivamente, cuando el tarjetahabiente a través del medio electrónico que tenga pactado previamente con "EL BANCO" o cualquier otro medio habilitado para tal efecto, solicite a "EL BANCO", diferir el pago de las compras a meses con o sin intereses.

Las tarjetas participantes podrán ganar Puntos adicionales por campañas especiales comunicadas a los clientes, definidas a discreción de "EL BANCO" en cuanto a su temporalidad, vigencia y tarjetas a las que aplican.

Cada tarjeta tiene un tope de acumulación de Puntos al corte, lo cual se calcula de la siguiente manera: El total de Puntos acumulables al corte es igual al porcentaje de acumulación de Puntos normal de la tarjeta por una vez la línea de crédito de la tarjeta; solo se consideran los Puntos acumulados por compras en comercios, los Puntos ganados por campañas especiales no se contabilizan en este cálculo.

### 1.1 Consulta y administración de Puntos BBVA

El tarjetahabiente puede consultar su saldo en Puntos en:

- El estado de cuenta de la tarjeta, el cliente podrá consultar mensualmente el detalle de sus Puntos: Saldo anterior, Puntos ganados, Puntos utilizados, Puntos vencidos, saldo nuevo.
- Banca por internet [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx)
- El voucher de compra de los comercios con Terminal de Punto de Venta de "EL BANCO".
- Línea BBVA.
- A través de los medios electrónicos que "EL BANCO" destine para tal fin y que el cliente tenga contratos.

Los clientes podrán transferir los Puntos generados entre sus tarjetas de crédito participantes, a través de los medios electrónicos que "EL BANCO" destine para tal fin y que el cliente tenga contratados, en cuyo caso, los Puntos se registrarán por las condiciones de la tarjeta receptora, es decir, la tarjeta a la que se trasladan dichos Puntos. Los Puntos solo se pueden transferir entre las tarjetas de crédito del mismo titular.

### 1.2 Uso de Puntos BBVA

Los Puntos BBVA pueden ser utilizados para (i) realizar compras en los comercios participantes, (ii) contratar servicios de viaje, (iii) participar en sorteos, (iv) adquirir artículos de catálogos y (v) cubrir con el saldo de Puntos BBVA el monto pagado por los bienes o servicios adquiridos en una sola exhibición con la tarjeta de crédito a través de cualquier medio electrónico que "EL BANCO" destine para ello y el cliente tenga contratado. El cliente podrá cubrir con los Puntos BBVA disponibles de manera total o parcial el monto del bien o servicio adquirido.

No se podrán utilizar los Puntos BBVA para lo indicado en el inciso (v) del párrafo anterior, cuando la compra original se haya realizado antes de la fecha de corte de la tarjeta de crédito, estén en tránsito o en aclaración. No aplica en Tarjeta Crea BBVA.

Las compras en una sola exhibición que sean pagadas con Puntos BBVA, conforme a lo indicado en el inciso (V) del párrafo primero, de este apartado, y que hayan generado Puntos BBVA en el momento de la compra, serán eliminados de su saldo en Puntos.

Puede variar el valor de canje de los Puntos de acuerdo a temporadas, comercios, giros comerciales, estados, campañas especiales, medio de canje, etc., a discreción de "EL BANCO" podrá establecer un monto mínimo de Puntos disponibles para poder hacer uso de los mismos, así como un monto máximo de acumulación eliminando los Puntos que excedan este límite.

### 1.3 Vigencia de los Puntos

Los Puntos tienen el siguiente vencimiento mensual:

Tarjeta de crédito	Meses de antigüedad de Puntos para vencimiento
Vive BBVA, Azul BBVA, Educación BBVA, Rayados BBVA, Oro BBVA, IPN BBVA, UNAM BBVA, Crea BBVA	13 meses
Platinum BBVA	18 meses
Infinite BBVA	24 meses

### 1.4 Restricciones

Para que el tarjetahabiente pueda disfrutar de los Puntos y otros beneficios que otorga el Programa, deberá utilizar su tarjeta de crédito BBVA y mantenerse al corriente en sus pagos. En caso de que la tarjeta de crédito presente una situación de impago o se encuentre sobregirada, no acumulará Puntos ni podrá usarlos hasta que se regularice su situación, independientemente del número de Puntos o beneficios de los que ya disponga.

Cuando una tarjeta de crédito sea reportada por robo o extravío, los Puntos serán transferidos a la nueva tarjeta que se proporcione al cliente.

Los Puntos BBVA se eliminan permanentemente de la tarjeta cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- Cancelación de la tarjeta.
- Inactividad de la tarjeta por más de 12 meses.
- Morosidad mayor a 60 días.
- Devolución de la compra.
- Tarjetas con estatus de fallecimiento, reestructura, castigo, fraude, en poder jurídico, en demanda judicial.
- El cliente solicita a "EL BANCO" parcializar con o sin intereses una compra originalmente realizada a una sola exhibición con su tarjeta de crédito.

"EL BANCO" se reserva el derecho de cancelar el Programa o la participación del tarjetahabiente, esto puede resultar en la cancelación de cualquier saldo de Puntos o beneficios existentes. Si por cualquier motivo "EL BANCO" cancela una cuenta enlazada del tarjetahabiente, los Puntos y beneficios acumulados quedarán anulados de inmediato. Si el tarjetahabiente cancela su tarjeta, todos los Puntos y beneficios acumulados quedarán anulados automáticamente. Todo tipo de fraude o abuso relacionado con la acumulación de Puntos o canje de beneficios podría dar como resultado la anulación de los mismos, así como la cancelación inmediata de la cuenta del tarjetahabiente.



### 1.5 Consulta de información sobre el Programa

Si el tarjetahabiente desea saber más sobre el Programa puede consultar nuestro sitio especializado dentro del portal [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx) dirigiéndose al apartado Menú > Tarjetas de crédito > Promociones BBVA. Aquí encontrará información detallada y actualizada sobre las tarjetas participantes y todos los beneficios y promociones vigentes. Si se desea información adicional, el tarjetahabiente puede llamar a Línea BBVA, donde uno de nuestros asesores lo atenderá.

## 2. Beneficios de seguros

### 2.1 Seguro de pérdida y/o demora de equipaje

Cobertura sin costo para los clientes por la pérdida de equipaje o la demora en la entrega del equipaje que se haya documentado y esté a cargo de la línea de transporte público de pasajeros autorizados con itinerarios regulares, denominado este como "Pérdida y/o Demora de Equipaje", siempre que los boletos de viaje hayan sido adquiridos en su totalidad con la "Tarjeta". Para efecto de este seguro se entenderá por:

- **Demora del equipaje:** El retraso en la entrega del equipaje cuando este no llegue en el mismo momento que el usuario del boleto, es decir, en el mismo medio de transporte en el cual viajó el asegurado, con una indemnización de \$1,000.00 (MIL PESOS 00/100 M.N).
- **Pérdida de equipaje:** Como la falta de entrega de una o la totalidad de las piezas documentadas como equipaje, después de 72 (setenta y dos) horas de haber reportado y reclamado a la línea de transporte público de pasajeros autorizada con itinerarios regulares, con una indemnización de \$3,000.00 (TRES MIL PESOS 00/100 M.N).

En cualquier caso, se indemnizará como máximo dos maletas por boleto adquirido, con un máximo de 4 maletas por evento.

### 2.2 Seguro de compra protegida

Cobertura sin costo para los clientes por robo en los artículos de uso duradero que "EL BANCO" le señale, denominado este como "Compra protegida", siempre que estos hayan sido adquiridos con la "Tarjeta". Para poder hacer efectivo el seguro, es importante que se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que la compra de bienes haya sido por lo menos de \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N).
2. Que la reclamación se realice en un plazo no mayor a 100 (CIEN) días naturales, contados a partir de la fecha de compra del artículo.
3. Que el cliente demuestre fehacientemente a "EL BANCO" que se presentó dicho supuesto.

En caso de siniestro o dudas sobre los términos y condiciones generales de estas coberturas, el cliente podrá consultar la página [www.bbva.mx/personas/tarjetadecredito](http://www.bbva.mx/personas/tarjetadecredito) o llamar al teléfono: **55 1102 0000** en la Ciudad de México y para el resto de la República Mexicana sin costo.