

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES PARA PERSONAS FÍSICAS “EL CONTRATO”, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE APARECE IDENTIFICADO EN LA SECCIÓN DE FIRMAS, A QUIEN SE LE DENOMINARÁ COMO “EL CLIENTE” Y POR LA OTRA BANCOPPEL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “EL BANCO” O “BANCOPPEL” INDISTINTAMENTE; TANTO “EL CLIENTE” COMO EL BANCO PODRÁN SER DENOMINADOS CONJUNTAMENTE Y EN LO SUCESIVO COMO “LAS PARTES”; DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

Declara “EL BANCO”, por conducto de su(s) representante(s) legal (es) que:

(a) Es una sociedad legalmente constituida de acuerdo con la legislación mexicana y que cuenta con la capacidad jurídica para celebrar el presente Contrato de conformidad con su objeto social, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para organizarse y operar como Institución de Banca Múltiple. Dicho(s) representante(s) manifiesta(n) que sus facultades no han sido revocadas, modificadas, ni limitadas en forma alguna a la fecha de firma de este instrumento.

(b) Señala como su domicilio para todo lo relacionado en el presente Contrato, el ubicado en Insurgentes Sur no. 553, Piso 6, Colonia Escandón II Sección, Demarcación Territorial de Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México.

(c) Tiene integrado un expediente de identificación de “EL CLIENTE” en el cual obran los documentos señalados en la regulación aplicable.

(d) Los medios electrónicos que ponga a disposición de “EL CLIENTE” en el presente o en el futuro constituirán la forma de creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones y servicios inherentes a los actos, operaciones y servicios de que se trate, los medios de identificación en sustitución de la firma autógrafa producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

(e) Su página electrónica en la red mundial de Internet es **www.bancoppel.com**; y que su cuenta en Facebook es: **facebook/Bancoppel**.

(f) Cuenta con un Centro de Atención Telefónica, a través del cual, “EL CLIENTE” podrá entre otras actividades, consultar la información relacionada con los servicios que ampara el presente Contrato y solicitar soporte técnico, llamando al número telefónico **800 1226 77 35**.

(g) Cuenta con una Unidad Especializada para la atención de consultas y reclamaciones de “EL CLIENTE” relacionadas con las operaciones y/o servicios objeto del presente Contrato, cuya dirección de correo electrónico es **une@bancoppel.com** y su número telefónico **55 5278 0000**.

(h) La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en lo sucesivo “Condusef”) es la entidad gubernamental encargada de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios de Servicios Financieros frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer la equidad en sus relaciones.

(i) El número telefónico de la Condusef es **800 999 80 80**, su página electrónica en la red mundial de Internet es: **www.condusef.gob.mx** y su dirección de correo electrónico es **asesoria@condusef.gob.mx**

(j) El formato de este Contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión de la Condusef bajo el folio: **1654-434-003636/14-01837-0521**

Declara “EL CLIENTE”, para todos los efectos legales a que haya lugar, que:

(a) Es una persona física, con capacidad jurídica suficiente para celebrar el presente Contrato.

(b) La información proporcionada a “EL BANCO” en el documento que contiene sus datos generales es cierta, mismo que formará parte integrante del presente instrumento y que se entenderá para todos los efectos del mismo como “Carátula”.

(c) Tiene celebrado con “EL BANCO” un Contrato Múltiple de Productos y Servicios Bancarios y/o un Contrato Múltiple de Apertura de Crédito al amparo del cual, “EL BANCO” le asignó un número de “EL CLIENTE” el cual identifica a la(s) cuenta(s) de captación y/o crédito(s) del (los) Contrato(s) que tiene celebrado(s) con el “EL CLIENTE” en lo sucesivo “LA CUENTA”.

(d) El o los movimientos que efectúe al amparo de este Contrato, será (n) con dinero de su propiedad y producto del desarrollo normal de sus actividades y que no proviene de la realización de operaciones ilícitas.

(e) “EL BANCO” le ha informado sobre los datos que recabó de él así como el uso y tratamiento que le dará a los mismos, los cuales quedarán asentados en el Aviso de Privacidad que “EL BANCO” lleve a poner a disposición de “EL CLIENTE”, cuando esto último sea exigible.

(f) Reconoce y acepta que la firma electrónica, mediante la cual formalice la contratación de los servicios financieros al amparo de este contrato, lo identifica y autentica, teniendo los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa conforme a la legislación mexicana, siendo admisible como prueba en juicio.

(g) Manifiesta su conformidad y se obliga a considerar, reconocer y/o aceptar como su firma autógrafa al Usuario y Contraseña (términos que se definen más adelante), que “EL CLIENTE” definirá durante la activación de los Servicios Digitales o a aquellos que los sustituyan.

Índice

CAPÍTULO PRIMERO “DE LOS SERVICIOS DIGITALES”	1
CAPÍTULO SEGUNDO “BANCA POR INTERNET”	2
CAPÍTULO TERCERO “BANCA MÓVIL”	3
CAPÍTULO CUARTO “LINEAMIENTOS COMUNES A LOS SERVICIOS DIGITALES”	4

CLÁUSULAS

CAPÍTULO PRIMERO “DE LOS SERVICIOS DIGITALES”

Sección 1.1: Definiciones. Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos escritos con mayúscula inicial tendrán los significados que se expresan a continuación, igualmente aplicables en singular o plural:

i. Aplicación: Software que se instala en el Teléfono Móvil propiedad del “EL CLIENTE” para que pueda acceder y operar los Servicios Digitales ofrecidos por **Bancoppel**.

ii. Banca por Internet: Al conjunto de servicios y operaciones bancarias que **Bancoppel** realiza con “EL CLIENTE” a los que se refiere el Capítulo Segundo del presente Contrato, mismos a los que el “EL CLIENTE” puede acceder y realizar a través de la página oficial de **Bancoppel** <https://www.bancoppel.com>, previa identificación con usuario y Contraseña de Acceso.

iii. Servicios Digitales: A los servicios contratados por “EL CLIENTE” integrados por la Banca Móvil y la Banca Electrónica amparados bajo el presente Contrato.

iv. Banca Móvil: También conocido como App Bancoppel, son aquellos servicios a que se refiere el Capítulo Tercero del presente Contrato realizados a través de la Aplicación instalada en el Teléfono Móvil utilizado como Dispositivo de Acceso cuyo número de línea telefónica se encuentra asociado al servicio.

v. CoDi® (Cobro Digital). Se entenderá como la plataforma de Cobro Digital que utiliza SPEI® y que permite realizar pagos electrónicos por medio de un dispositivo móvil a través de la aplicación de “App Bancoppel”.

vi. Contraseña: Se refiere a una clave alfanumérica de al menos 8 caracteres de largo que “EL CLIENTE” deberá crear siguiendo ciertas reglas que se describen en el portal de Internet de “EL BANCO” y/o en la aplicación App Bancoppel. Dicha clave no podrá ser igual al nombre de Usuario elegido. Las Claves descritas anteriormente serán desconocidas para “EL BANCO” y/o sus empleados y funcionarios y son resguardadas en forma encriptada en los sistemas de “EL BANCO”;

El uso de las mismas es exclusiva responsabilidad de "EL CLIENTE".

vii. Cuenta: Las cuentas de depósito Nivel 2 y 4 ofrecidas por **Bancoppel** y las cuentas de crédito asociadas a los Servicios Digitales del presente.

viii. Cuenta Destino: Cuentas propias o de terceros aperturadas en otras Instituciones Financieras.

ix. CVV2 dinámico: Números de seguridad de único uso generados a través de la Banca Móvil y que sustituyen los números al reverso de la tarjeta de débito o de crédito para compras por internet.

x. Dispositivo de Acceso: Al equipo electrónico y/o tecnológico que permite a "EL CLIENTE" acceder y/o utilizar el servicio de Banca Electrónica y/o Banca Móvil.

xi. Dispositivo de seguridad.- También conocido como "Token físico o Token Digital", que constituye con respecto al Servicio de Banca por Internet y al servicio de Banca Móvil, un factor de autenticación para generar claves dinámicas de un solo uso, siendo un mecanismo adicional a la utilización del Usuario (término que se definen más adelante) y Contraseña, que le permitirá a "EL CLIENTE" realizar y confirmar las operaciones bancarias o de servicios mencionadas en la Sección 2.3 y 3.3 del presente Contrato.

xii. Folio de activación.- Es una cadena alfanumérica definida por "EL BANCO" el cual es un dato para que "EL CLIENTE" pueda activar su servicio de Banca por Internet ya que presenta la característica de irrepetible y tiene un dígito verificador. Este folio se encuentra en la Carátula que forma parte del presente contrato y únicamente el cliente, conserva copia del mismo.

xiii. Internet: Conjunto de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP lo cual garantiza las redes físicas heterogéneas que la componen como una red lógica única de alcance mundial, según se define dicho término por la Organización de las Naciones Unidas.

xiv. Medios Electrónicos: A los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados.

xv. Perfil de seguridad.- Una vez que "EL BANCO" proporcionó a "EL CLIENTE" su folio de activación, éste último deberá crear en el Portal de Internet de "EL BANCO" su Usuario y Contraseña, que conjuntamente integrarán su Perfil de Seguridad para tener acceso a los servicios objeto del presente Contrato, en el entendido de que dicho Perfil de Seguridad será el mismo para todos los servicios que ampara el presente Contrato.

xvi. SPEI®.- se entenderá al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios desarrollado y operado por el Banco de México que permite al público en general realizar pagos electrónicos, también llamados transferencias electrónicas, a través de la banca por internet o de la banca móvil; y transferir dinero electrónicamente entre cuentas de depósito de los bancos.

xvii. Sucursal: Aquellas instalaciones de "EL BANCO" destinadas a la atención al público usuario, para la celebración de operaciones y prestación de servicios bancarios.

xviii. Teléfono Móvil: A los Dispositivos de Acceso a servicios de telefonía conocidos como "Smartphone", que tienen asignado un número único de identificación, utilizan comunicación celular o de radiofrecuencia pública y tienen acceso a una conexión de Internet.

xix. UDIs: Unidades de valor que se basan en el incremento de los precios y son usadas para solventar las obligaciones de créditos hipotecarios o cualquier acto mercantil. El Banco de México publica en el Diario Oficial de la Federación el valor, en moneda nacional, de la unidad de inversión, para cada día del mes.

xx. Usuario.- Se refiere a un nombre único que "EL CLIENTE" debe crear, siguiendo ciertas reglas que se describirán en el portal de Internet de "EL BANCO" y en el Dispositivo de Acceso de que se trate. Dicho nombre deberá contener al menos 8 caracteres alfanuméricos.

Sección 1.2: Objeto. El objeto de este Contrato es regular los términos y condiciones conforme los cuales "EL CLIENTE" contrata alguno o todos los Servicios Digitales incluidos en él, cuyas características se describen más adelante (en lo sucesivo, los Servicios Digitales o de manera individual "Banca

Electrónica" y/o "Banca Móvil"). "EL BANCO" informará a "EL CLIENTE" cuando éste lo solicite, los canales habilitados en los cuales podrá realizar la contratación del servicio de "Banca por Internet" y/o "Banca Móvil", incluyendo sin limitar la contratación por medios electrónicos.

Los Servicios que "EL CLIENTE" solicite a "EL BANCO" en conformidad con el presente Contrato serán los señalados en la Carátula del mismo, en el entendido de que de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable "EL BANCO" podrá modificar el Contrato haciéndolo del conocimiento de "EL CLIENTE" por cualquier medio electrónico automatizado o impreso y/o a través de su personal en Sucursales con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que se haga efectivo el cambio.

CAPÍTULO SEGUNDO. "BANCA POR INTERNET"

Sección 2.1: Condiciones Previas. Para la prestación del servicio de Banca por Internet, objeto del presente Contrato, "EL CLIENTE" deberá:

(a) Solicitar a "EL BANCO" la contratación del servicio de Banca por Internet, Banca Móvil o ambos.

(b) Contratar previamente, con cualquier compañía proveedora y/o tener acceso al servicio de conexión a Internet en su Dispositivo de Acceso.

(c) Registrarse a través del Portal de Internet de "EL BANCO" y/o del Dispositivo de Acceso de que se trate utilizando su Folio de Activación para personalizar su Perfil de Seguridad.

(d) A efecto de que pueda realizar las operaciones relativas a Banca por Internet y/o Banca Móvil señaladas en el presente Contrato, deberá descargar y activar, según sea el caso el Dispositivo de Seguridad.

Sección 2.2: De la Contratación. "EL CLIENTE" acepta que una vez que solicite la contratación del Servicio de Banca por Internet automáticamente se activará el servicio, por lo que "EL BANCO" le entregará a "EL CLIENTE" el Folio de Activación que le corresponda, en el entendido de que por medidas de seguridad, "EL BANCO" no mantendrá copia alguna de dicho código.

Sección 2.3: Servicios. "EL CLIENTE", una vez que tenga acceso al Servicio de Banca por Internet, podrá consultar y realizar:

i. Saldos y movimientos de su(s) cuenta(s);

ii. Pagos de créditos;

iii. Transferencias a cuentas propias y de terceros en el mismo banco y en otros bancos a nivel nacional;

iv. Pago de servicios;

v. Pago de tarjetas de crédito de otros bancos;

vi. Establecer o modificar límites de monto a las operaciones que podrán efectuarse a través del medio que "EL CLIENTE" elija ya sea a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios ("SPEI") o Transferencia Electrónica de Fondos ("TEF") y determinar la fecha en la que se deberá efectuar la operación elegida;

vii. Envío de Órdenes de Pago para cobro en efectivo;

viii. Reimpresiones de Comprobantes;

ix. Registro de cuentas, tarjetas y servicios frecuentes;

x. Transferencias y Pagos Programados;

xi. Pago Impuestos del Gobierno Ciudad de México;

xii. Compra de Tiempo Aire;

xiii. Consultar su Estado de Cuenta Fiscal (Solicitud de Envío, Actualización de Datos de Envío);

xiv. Solicitud, Activación y Cancelación de Chequeras;

xv. Cambio de Contraseña y Reactivación de Contraseña de los Servicios Digitales;

xvi. Token Digital (Cancelación);

xvii. Solicitud de Portabilidad de Nómina; y

xviii. Cualquier otro servicio que en el futuro “EL BANCO” le dé a conocer.

“EL BANCO” comunicará en su oportunidad a “EL CLIENTE”, por escrito mediante la colocación de avisos en lugares abiertos al público en sus sucursales y oficinas, teniendo adicionalmente “EL BANCO” la posibilidad de informarlo a través de medios electrónicos, publicaciones en periódicos de amplia circulación, en el estado de cuenta respectivo o a través de la página de Internet de “EL BANCO”, la fecha en la que otros servicios estarán disponibles dentro del Portal de Internet de “EL BANCO”.

“EL BANCO” se reserva en todo momento la facultad de modificar la ruta y/o la forma de acceso al Servicio de Banca por Internet, en cuyo caso, se harán del conocimiento de “EL CLIENTE”, los nuevos requisitos para tener acceso a dicho servicio mediante la colocación de avisos en lugares abiertos al público en sus sucursales y oficinas o medios electrónicos de comunicación, teniendo adicionalmente “EL BANCO” la posibilidad de informarlo a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, en el estado de cuenta respectivo o a través de la página de Internet de “EL BANCO”.

“EL CLIENTE” entiende y reconoce que para la realización de las operaciones señaladas en los incisos (i) a (xviii) de la presente Sección, deberá necesariamente utilizar el Dispositivo de Seguridad que “EL BANCO” ponga a su disposición. Asimismo, entiende y reconoce que para la realización de las operaciones señaladas en los incisos (ii) a (viii) deberá registrar previamente la Cuenta Destino utilizando para esto la función de alta de cuentas que se encuentra dentro del Portal de Internet de “EL BANCO”.

Sección 2.4: Características del Token Físico. En adición a las características señaladas en el presente Contrato, los Token físicos cuentan con un display, en el cual se presenta un número de 6 dígitos, el cual es actualizado en periodos cortos de tiempo que “EL BANCO” determinará para que el Token cumpla con todos los requisitos de seguridad vigentes.

Sección 2.5: Características del Token Digital. El Token Digital se mostrará en la pantalla de su teléfono móvil arrojando la clave dinámica dentro de un recuadro, así como un reloj que marcará el tiempo de expiración de la clave, mismo que cumple con los requisitos establecidos por las disposiciones bancarias vigentes.

Sección 2.6: Descarga del Token Digital. “EL BANCO” pondrá a disposición de “EL CLIENTE” el Token Digital a través de la aplicación móvil a que se refiere el Capítulo Tercero del presente Contrato, quedando facultado “EL CLIENTE” para activar el servicio en el momento que lo desee, con el sólo hecho de registrarse.

Sección 2.7: Robo y Extravío del Token Físico. En caso de robo o extravío del Token Físico, “EL CLIENTE” deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica de “EL BANCO” cuyos números telefónicos se encuentran señalados en las declaraciones del presente Contrato, o en su caso en cualquier sucursal de “EL BANCO”.

“EL BANCO” inmediatamente al recibir el reporte de robo o extravío del Token, confirmará dicho reporte asignando a “EL CLIENTE” un folio de incidencia deshabilitando el dispositivo físico, por lo que “EL CLIENTE” a partir de ese momento deberá descargar de la aplicación móvil el nuevo Token Digital.

Por consiguiente, la responsabilidad de “EL CLIENTE” por transacciones efectuadas a través del Servicio de Banca por Internet, cesará a partir del momento en que “EL BANCO” confirme la recepción del reporte de robo o extravío del Token.

Sección 2.8: Vigencia del Token físico. “EL BANCO” notificará a “EL CLIENTE” la vigencia del Token físico al momento de la entrega del mismo, misma que será de 5 años a partir de su expedición.

En ese sentido “EL CLIENTE” tendrá la facultad de migrar al Token Digital cuando así lo desee y en este acto autoriza a “EL BANCO” a migrarlo cuando considere que por motivos de seguridad deba dejar de operar el Token Físico, aunque éste último aún no haya expirado. Ambas partes están de acuerdo en que al momento de realizar el cambio, dicho dispositivo se deshabilitará en automático y “EL CLIENTE” deberá operar a través del Token Digital conforme a lo establecido en el presente Contrato.

Sección 2.9: Fallas del Dispositivo de Seguridad. Si por fallas en el Token Físico o Digital no es posible realizar operaciones del Servicio de Banca por Internet, “EL CLIENTE” deberá notificarlo a “EL BANCO” a través del Centro de Atención Telefónica.

Sección 2.10: Horarios de servicio. “EL BANCO” efectuará las operaciones convenidas a través de Banca por Internet, dentro de los horarios de servicio

del producto que se le dé a conocer a “EL CLIENTE” en la fecha de firma de este Contrato y, en su caso, en las fechas de vencimiento de los productos relacionados con este Contrato.

Asimismo, dichos horarios estarán disponibles en las Sucursales de “EL BANCO”, en el Centro de Atención Telefónica o en el sitio web de “EL BANCO” pudiendo ampliar o restringir los horarios de acuerdo con sus necesidades operativas, debiendo informar previamente a “EL CLIENTE”, por cualquiera de los medios antes citados.

CAPÍTULO TERCERO “BANCA MÓVIL”

Sección 3.1: Términos y Condiciones del Servicio de Banca Móvil. Para utilizar el servicio “EL CLIENTE” requiere que su Teléfono Móvil o Dispositivo de Acceso, cuente con lo siguiente:

- i. Tener acceso a Internet, vía Wi-Fi o datos móviles contratado con cualquier compañía que le provea el servicio.
- ii. Tener contratado y activo el servicio de Banca por Internet.

“EL CLIENTE” podrá descargar la aplicación App Bancoppel de forma gratuita a través de la tienda digital de cada sistema operativo como:

- (a) App Store, para Smartphones con sistema iOS; y
- (b) Google Play, para Smartphones con sistema Android.

Sección 3.2: Activación, Asociación y Acceso. Para interconectar y activar el servicio de Banca Móvil el “EL CLIENTE” se obliga a contar con un Teléfono Móvil cuyo número sea de uso personal y exclusivo el cual pueda asociar a su Cuenta de depósito a la vista o a la cuenta de crédito que tenga aperturada con “EL BANCO”.

“EL CLIENTE” no podrá utilizar el servicio de Banca Móvil con otro número de Teléfono Móvil que no sea el asociado a su cuenta conforme lo dispuesto en esta cláusula y “EL BANCO” se obliga a no asociar más de un número Teléfono Móvil por “EL CLIENTE”.

“EL BANCO” utilizará los medios de comunicación y la infraestructura tecnológica que considere adecuada para enlazar el número de Teléfono Móvil de “EL CLIENTE” a la Banca Móvil; dado a que el número telefónico de “EL CLIENTE” y Folio de Activación asignado servirá de identificador, “EL BANCO” indicará a “EL CLIENTE” la forma en la que deberá activar en su Teléfono Móvil la Aplicación del servicio de Banca Móvil, conocida también como App BanCoppel, y el Dispositivo de Seguridad, así como las características de la Contraseña de acceso que “EL CLIENTE” deberá designar.

Posterior a la identificación y autenticación de “EL CLIENTE” mediante el proceso de activación, éste podrá hacer uso del Servicio de Banca Móvil, utilizando como identificador el número telefónico y la Contraseña de Acceso que haya asignado.

Ambas Partes convienen en que la Contraseña de Acceso creada por “EL CLIENTE” sirve de identificación en los sistemas de **Bancoppel** y es utilizada en lugar del nombre y firma de “EL CLIENTE” por lo que las Partes acuerdan que la información e instrucciones que “EL CLIENTE” transmita o comunique a **Bancoppel** mediante el uso de medios electrónicos y la utilización de la Contraseña de Acceso tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la activación o contratación de las operaciones permitidas conforme el presente Contrato. El uso de los medios de identificación previstos en éste Contrato, sustituirá la firma autógrafa y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio

La sesión permitirá una inactividad hasta de tres minutos, pasado ese tiempo “EL CLIENTE” deberá acceder nuevamente conforme lo aquí dispuesto.

Sección 3.3: Servicios. “EL CLIENTE” accederá a la Aplicación de Banca Móvil también conocida como **App BanCoppel** conforme a las cláusulas del presente capítulo, con el fin de realizar las operaciones y/o servicios que a continuación se mencionan:

- i. Consulta de saldos de su(s) Cuenta(s) y de su(s) productos contratados con Bancoppel;
- ii. Consulta de movimientos de la Cuenta;
- iii. Traspasos a Cuentas propias de Bancoppel;
- iv. Transferencias a Cuentas de terceros en **Bancoppel** y en otros

Contrato de Servicios Digitales

Bancos Nacionales;

v. Configuración de Token;

vi. Consulta de CVV2 dinámico para realizar operaciones y compras en internet;

vii. Pago de créditos y tarjetas de crédito otorgadas por el Banco a nombre de "EL CLIENTE" o de terceros;

viii. Pago de créditos y tarjetas de crédito otorgadas por otros bancos a nombre de "EL CLIENTE";

ix. Pago de servicios;

x. Pago de contribuciones del Gobierno de la CDMX;

xi. Modificación de Contraseñas;

xii. Alta de Cuentas Destino;

xiii. Bloqueo y desbloqueo de Medios de Autenticación para efectuar Operaciones Monetarias;

xiv. Recepción de notificaciones de operaciones realizadas en la Cuenta;

xv. Recibir y consultar publicidad y promociones;

xvi. Retiro sin tarjeta y consulta de retiros sin tarjeta realizados.

xvii. CoDi® (Cobro Digital)

xviii. Las operaciones y/o consultas que en el futuro **Bancoppel** llegue a ofrecer dentro del servicio de Banca Móvil.

Sección 3.4 Del servicio de CVV2 Dinámico.- "EL CLIENTE" autoriza a **Bancoppel** a activar de forma automática el uso del **CVV2 Dinámico**, desde el momento en que "EL CLIENTE" descargue y se enrole por primera vez en la aplicación App Bancoppel. Para el uso del **CVV2 Dinámico** "EL CLIENTE" deberá ingresar dentro de la aplicación App Bancoppel en el apartado denominado **"Compra en Internet con tu tarjeta Bancoppel"**.

Una vez que "EL CLIENTE" haya realizado su enrolamiento dentro de la aplicación App Bancoppel se activará el servicio de **CVV2 Dinámico** y automáticamente el CVV impreso al reverso de la(s) tarjeta(s) dejará de funcionar para todas sus compras en línea y por lo tanto el **CVV2 Dinámico** quedará activado para todas sus tarjetas de débito y crédito **Bancoppel**, activas e inactivas según sea el caso. La(s) tarjeta(s) de débito y crédito Bancoppel, según sea el caso, quedarán habilitadas para realizar compras en línea con el **CVV2 Dinámico**, por lo que "EL CLIENTE" tendrá que utilizar el código aleatorio que le será proporcionado a través de dicho servicio. De no capturar el número dentro del tiempo límite, "EL CLIENTE" deberá generar otro **CVV2 Dinámico** y digitar el nuevo código que le proporcione dicho sistema del servicio y así sucesivamente hasta que lo capture correctamente.

Si "EL CLIENTE" llegara a cambiar su Teléfono Móvil por el motivo que fuere, bastará con que instale nuevamente la Aplicación de **Bancoppel** para continuar con el uso del **CVV2 Dinámico**.

Adicionalmente si "EL CLIENTE" cambia su número de teléfono móvil, deberá dar aviso a "EL BANCO" para que este actualice el dato en la Banca Móvil y pueda seguir utilizando este servicio, pero en el entendido de que el uso del **CVV2 Dinámico** no se verá afectado por dicho cambio de número.

"EL CLIENTE" acepta que en el supuesto de que la App Bancoppel tenga algún tipo de actualización en su software por el incremento de servicios o para un mejor desempeño, el servicio del CVV2 Dinámico no se verá afectado de ninguna forma.

"EL BANCO" no asume la responsabilidad respecto de cualquier contenido o información que "EL CLIENTE" proporcione en otras aplicaciones o sitios de internet en los que utilice la presente aplicación. Asimismo, "EL BANCO" se reserva el derecho de desactivar cualquier liga o funcionalidad respecto a la misma. Derivado de lo anterior, "EL CLIENTE" será el único y exclusivo responsable del registro en cualquier otra aplicación o Sitio de Internet que no esté vinculado a la misma.

Sección 3.5 Del Retiro sin tarjeta. En el momento en que **Bancoppel** informe a "EL CLIENTE" la disponibilidad de este servicio, a través de los medios descritos en la Sección 4.6 del presente contrato, "EL BANCO" otorga a "EL CLIENTE"

la posibilidad de disponer del saldo de su(s) Cuenta(s) mediante el uso de un código dinámico y una clave de retiro de un solo uso, los cuales serán generados dentro de la Banca Móvil, el cual podrá usar en cualquier Cajero Automático de "EL BANCO" para disponer del monto de los recursos objeto de esta operación. Para efectos de esta operación el monto que "EL CLIENTE" haya seleccionado para retirar no será retenido de la Cuenta y solo será descontado de la misma cuando la operación de retiro sin tarjeta haya sido exitosa.

"EL BANCO" pondrá a disposiciones de "EL CLIENTE" un apartado específico dentro de la Banca Móvil, mediante el cual se podrán consultar las solicitudes que se hayan realizado para el retiro sin tarjeta, las cuales podrán ser identificadas con los estatus de: (i) Por Cobrar: muestran aquellas solicitudes vigentes dentro de los 5 Días Hábiles después de creada para ser usada en cajeros automáticos con sus respectivos datos; (ii) Canceladas: son aquellas vigentes que el cliente consideró para su cancelación y (iii) Vencidos: son aquellas que expiraron después de sus 5 Días Hábiles para ser usadas.

Los códigos dinámicos y claves de retiro, generados mediante esta operación tendrán una vigencia de 5 (cinco) Días Hábiles, por lo que en caso de no ser usados perderán vigencia y no podrán ser utilizados en ningún otro momento. El tiempo de vigencia de los códigos, en ningún momento implica una línea de crédito otorgada por "EL BANCO" a favor de "EL CLIENTE", por lo que independientemente de la vigencia del código para que este pueda ser utilizado "EL CLIENTE" deberá mantener los recursos suficientes en su Cuenta para poder ser retirados.

Los montos permitidos de retiro serán en múltiplos de \$50.00 (cincuenta pesos M.N 00/100), desde \$100.00 (cien pesos M.N 00/100) y hasta \$5,000.00 (cinco mil pesos M.N 00/100), por retiro, teniendo un límite diario de retiro que no podrá exceder de \$8,800.00 (ocho mil ochocientos pesos M.N 00/100). Para poder generar los códigos de retiro el cliente deberá establecer un concepto de retiro específico.

Sección 3.6 Términos y Condiciones de Contratación para "CoDi®".- "EL CLIENTE" acepta que podrá hacer uso de "CoDi®" una vez aceptados los términos y condiciones establecidos por el Banco de México, los cuales serán puestos a su disposición por "EL BANCO" a través de "App Bancoppel".

Sección 3.7: Comisiones. Las comisiones, así como los conceptos y montos que "EL BANCO" cobrará a "EL CLIENTE" por el uso de sus Servicios Digitales, serán sólo aquellas que se señalan de manera expresa en el Anexo 1 de este contrato. El monto y el método de cálculo se detallarán en el Anexo 1 en los términos de la Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Sección 3.8: Horarios de servicio. "EL BANCO" se obliga a mantener disponible el Servicio de App Bancoppel las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 días del año.

Sección 3.9: Actualizaciones al Servicio.- "EL BANCO" podrá efectuar actualizaciones al Servicio de Banca Móvil en todo momento a cualquiera de sus funciones, asimismo "EL BANCO" podrá desarrollar e incorporar nuevas funcionalidades en cuyo caso "EL CLIENTE" tendrá acceso a las mismas.

CAPÍTULO CUARTO "LINEAMIENTOS COMUNES A LOS SERVICIOS DIGITALES"

Sección 4.1: Transferencias. Se podrán realizar transferencias electrónicas a Cuentas propias y/o de terceros, de acuerdo a las especificaciones de cada Servicio Digital contratado de acuerdo a lo siguiente:

Cuando "EL CLIENTE" realice transferencias a otras Cuentas **Bancoppel** (terceros) o a cuentas que pertenezcan a otras Instituciones, hasta por 1,500 Unidades de Inversión (UDIS) no será necesario efectuar un registro previo de las cuentas.

Si "EL CLIENTE" cuenta con Dispositivos de Seguridad deberá registrar las cuentas propias o de terceros que pertenezcan a otras Instituciones Bancarias en el Servicio Digital del que se trate. La cuenta registrada en el servicio de Banca por Internet quedará registrada como Cuenta Destino y quedará habilitada en un lapso máximo de 30 minutos contados a partir del momento en que se realice dicho registro, después podrá realizar las transferencias y/o pagos respectivos. Para el caso de Banca Móvil, no habrá tiempo de espera para el registro de la Cuenta Destino, por lo que "EL CLIENTE" podrá realizar las transferencias y/o pagos de forma inmediata.

"EL CLIENTE" podrá dar de baja las cuentas de terceros previamente registradas, así como registrar nuevas cuentas de terceros de acuerdo a lo señalado en esta cláusula.

Contrato de Servicios Digitales

Para transferencias entre Cuentas de **Bancoppel** que pertenezcan al mismo Cliente, no será necesario el registro previo.

"EL CLIENTE" podrá registrar cuentas recurrentes con el objeto de simplificar la transferencia a cuentas de terceros, para ello deberá elegir el período que desea que esa cuenta quede registrada como recurrente. Los tiempos que "EL CLIENTE" podrá elegir para dicho registro son 48 horas, 60 días y registro permanente.

"EL CLIENTE" podrá limitar el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual en las cuentas que registre. Las Operaciones superiores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs diarias serán autorizadas por **Bancoppel** y confirmadas por el "EL CLIENTE" mediante uso del Dispositivo de Seguridad.

"EL BANCO" llevará a cabo la validación de la estructura de las Cuentas Destino, con base en la información disponible y previamente proporcionada por "EL CLIENTE".

Sección 4.2: Prestación y responsabilidades de los servicios digitales por parte de Bancoppel. "EL BANCO" no estará obligado a prestar los Servicios Digitales, en los siguientes casos:

- (a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta por parte de "EL CLIENTE".
- (b) Cuando las Cuentas no estén dadas de alta, asociadas o registradas en los Servicios Digitales; o bien se encuentren canceladas aún cuando no hubieren sido dadas de baja en los Servicios Digitales.
- (c) Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las Cuentas no se mantengan con fondos disponibles suficientes, o bien cuando las Cuentas no tengan saldo a su favor.
- (d) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena a Bancoppel.
- (e) Cuando exista mandato de autoridad competente.
- (f) La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique a "EL BANCO" mediante los Servicios Digitales, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe, su naturaleza, así como las características y alcance de las mismas.

Bancoppel no será responsable de:

- (a) Algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de los Servicios Digitales o del uso del CVV estático o dinámico en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a "EL BANCO".
- (b) Fallas en el funcionamiento del Dispositivo de Acceso de "EL CLIENTE", ni de su mantenimiento.
- (c) Desperfectos ocasionados en el Dispositivo de Acceso por fallas en la energía eléctrica.
- (d) Errores o interrupciones en la transmisión de datos del Servicio Digital no imputables a "EL BANCO".
- (e) Demoras en la operación o por presencia de códigos malignos en los Dispositivos Electrónicos de "EL CLIENTE".
- (f) Acceso al Servicio de Banca por Internet a través de conexiones de Internet consideradas como riesgosas.
- (g) El posible robo de identidad atribuible al "EL CLIENTE".
- (h) Si el Dispositivo de Acceso es utilizado por "EL CLIENTE" para el desarrollo de otras funciones propias y que tengan un bloqueo que no permita tener acceso al Servicio de Banca por Internet.
- (i) Cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla de sistema o de línea que pueda imposibilitar el uso de Bancoppel Móvil.

(j) En los casos de pagos de servicios y transacciones programadas, "EL BANCO" quedará relevado de toda responsabilidad, si los pagos se efectúan en forma extemporánea. En caso de que existan diferencias en los pagos, "EL CLIENTE" deberá aclararlas directamente con las compañías proveedoras de los bienes y/o servicios, liberando a "EL BANCO" de cualquier responsabilidad al respecto.

(k) Tratándose de consulta de saldos, la información que "EL BANCO" le proporcione al "EL CLIENTE" será la que en sus registros contables aparezca registrada en la fecha de la consulta.

(l) Cuando las operaciones consistan en transferencias de fondos, transferencia de fondos programados, pagos o pagos programados, éstas podrán efectuarse hasta por el saldo disponible que exista en la(s) Cuenta(s) ligada(s) al (los) servicio(s), siendo obligación de "EL CLIENTE" vigilar que la cuenta tenga fondos suficientes antes de ordenar las transacciones. En caso de que la cuenta no tenga fondos suficientes para efectuar las transacciones solicitadas, "EL BANCO" no estará obligado a efectuar ninguna operación.

(m) Tratándose de operaciones identificadas por los sistemas de "EL BANCO", en cumplimiento a la legislación vigente y aplicable en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

(n) Operaciones que no puedan realizarse derivado de ordenamientos judiciales o administrativos por autoridad competente.

(o) Aquellas operaciones que por alguna conducta análoga contraria a la legislación vigente y aplicable, "EL CLIENTE" realice.

Sección 4.3: Responsabilidad de "EL CLIENTE" en el uso y contratación de los Servicios Digitales. "EL CLIENTE" será el único responsable de:

- (a) El alta, modificación y/o baja de las cuentas destino y del establecimiento de los límites autorizados para cada cuenta de cargo.
- (b) La información proporcionada a "EL BANCO" necesaria para efectos de poder llevar a cabo transferencias bancarias.
- (c) La información que adicionalmente "EL BANCO" pueda requerir para la adecuada prestación del servicio.
- (d) El uso del Usuario, las Contraseñas de Acceso, el Token, y los Dispositivos para acceder y/u operar los Servicios Digitales.
- (e) Aplicar y mantener vigentes los mecanismos de seguridad propuestos por "EL BANCO" en el presente y en el futuro.
- (f) Personalizar su Perfil de Seguridad para efectuar directamente las operaciones o consultas requeridas, conforme al menú de operaciones disponibles en el sistema de "EL BANCO". El procedimiento para la utilización de este servicio será dado a conocer cuando esté disponible.
- (g) Aquellas operaciones que por alguna conducta análoga realice y sea contraria a la legislación vigente y aplicable.
- (h) El uso de los Servicios Digitales y las operaciones realizadas en los mismos, cuando no se haya informado a "EL BANCO" oportunamente y solicitado su bloqueo por robo o extravío de los Dispositivos Electrónicos y Dispositivos de Seguridad.

Por lo anterior, "EL CLIENTE" en este acto libera a "EL BANCO" de cualquier responsabilidad relacionada con los supuestos antes señalados.

Sección 4.4: Procedimiento para recibir Alertas. Cada vez que "EL CLIENTE" efectúe alguna de las operaciones señaladas en los incisos ii, iii, iv, v, vi, viii de la Sección 2.3; en los incisos iii, iv, vii, ix, xi de la Sección 3.3 y en la Sección 3.5 "EL BANCO" notificará a "EL CLIENTE" por medio de correo electrónico o a su Teléfono Móvil, proporcionado a la firma del presente Contrato.

"EL CLIENTE" estará obligado en todo momento a sustituir y/o actualizar la dirección de correo electrónico que le haya proporcionado a "EL BANCO", así como su número de teléfono celular, cuando estos hayan cambiado, acudiendo para ello a cualquier sucursal de "EL BANCO" o a través del servicio de Banca por Internet, cuando esta opción esté habilitada por "EL BANCO" y haya sido informado a través de los medios señalados en la Sección 2.3 y 3.3 del presente Contrato.

"EL BANCO" no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que sean rechazados

Contrato de Servicios Digitales

los mensajes que le envíe a "EL CLIENTE" por inexistencia de la dirección de correo electrónico o por imposibilidad de recibir notificaciones en el teléfono móvil, hasta en tanto "EL CLIENTE" proporcione un número de teléfono móvil ó correo electrónico válido.

Sección 4.5: Consentimiento; Sustitución de la firma autógrafa. Ambas partes convienen en que el Usuario, la Contraseña de Acceso, y en su caso la clave de único uso que genera un Dispositivo de Seguridad y el número de Teléfono Móvil que "EL CLIENTE" asocie al servicio, son las llaves para ingresar a los Servicios Digitales y sirven de identificación en el sistema. Estos podrán ser utilizados como firma electrónica en los Servicios Digitales por **Bancoppel**, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de "EL CLIENTE".

Dicha firma electrónica podrá ser utilizada también para que "EL CLIENTE" firme a nombre de terceros de los cuales tenga su representación legal.

"EL CLIENTE" en este acto manifiesta su conformidad y reconoce como suyas las respuestas a ofertas que, desde el Dispositivo de Acceso registrado, emita a **Bancoppel** con relación a operaciones pasivas, activas o de servicios bancarios.

Ambas Partes reconocen que en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito, del Código de Comercio y demás legislación aplicable, el uso de los Contraseña y Dispositivos de Seguridad previstos en este Contrato, para realizar las operaciones autorizadas en este documento, sustituirá la firma autógrafa, y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.

Sección 4.6 Bloqueo y suspensión del servicio y contraseña. El bloqueo temporal o suspensión de cualquiera los Servicios Digitales podrá realizarse a solicitud de "EL CLIENTE", y/o de autoridad competente y/o por "EL BANCO" de conformidad a los términos establecidos en este Contrato y quedará registrado en la fecha de solicitud de bloqueo y suspensión respectiva.

Adicionalmente, por medidas de seguridad, **Bancoppel** podrá suspender temporalmente el uso de los Servicios Digitales cuando se detecte algún comportamiento inusual en el uso derivado de las validaciones implementadas a través de medidas de seguridad, para lo cual **Bancoppel** se lo informará a través de los medios señalados en la Sección 4.6 del presente Contrato. "EL CLIENTE" no podrá seguir operando el servicio respectivo hasta que se reactive.

Si "EL CLIENTE" requiere recuperar su Contraseña, podrá hacerlo a través de los Servicios Digitales o del Centro de Atención Telefónica de **Bancoppel**. Para eso, deberá designar una nueva contraseña.

Si "EL CLIENTE" digita la Contraseña de manera incorrecta en tres ocasiones, **Bancoppel** bloqueará los Servicios Digitales que correspondan. En este caso, "EL CLIENTE" deberá ponerse en contacto a través del Centro de Atención a Clientes para poder desbloquear su usuario por número de intentos o realizar el procedimiento de desbloqueo mediante los Servicios Digitales y definir una nueva Contraseña, siempre y cuando esta opción esté habilitada por "EL BANCO" y haya sido informado a través de los medios señalados en la Sección 2.3 y 3.3 del presente Contrato.

"EL CLIENTE" entiende y reconoce que en caso de que durante cada sesión del Servicio Digital, existan periodos de inactividad que duren más de 3 (tres) minutos, el sistema de "EL BANCO", dará por concluida la sesión respectiva en forma automática, en el entendido de que "EL CLIENTE" deberá reiniciar la sesión, y poder ingresar nuevamente su Perfil de seguridad de forma inmediata, en los términos indicados en el presente Contrato.

Igualmente "EL CLIENTE" manifiesta que "EL BANCO" podrá bloquear la prestación de los Servicios en caso de que exista evidencia de que "EL CLIENTE", no ha hecho uso alguno de los Servicios Digitales, por un periodo seis meses, en ese caso no podrá llevar a cabo operación alguna a través del referido Sistema una vez transcurrido dicho periodo. En caso de que "EL CLIENTE", no cuente con la información solicitada para activar el servicio nuevamente a través de los Servicios Digitales, deberá acudir directamente a Sucursal o llamar al Centro de Atención a Clientes, con la finalidad de solicitar el desbloqueo respectivo.

Sección 4.6 Mensajes, Alertas Y Notificaciones. "EL BANCO" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" el sistema de mensajes de texto (SMS) al número de teléfono móvil que el titular tenga asociado a la Banca Móvil, servicios de mensajería instantánea, correo electrónico y/o aquellos medios tecnológicos presentes o futuros que ponga a disposición "EL BANCO", el envío de alertas distintas a las señaladas en la Sección 4.4 de este Contrato, mismas que serán enviadas de tiempo en tiempo a "EL CLIENTE" con la finalidad de brindarle información de sus Servicios Digitales.

Sección 4.7: Daño, Robo o extravío de los medios de acceso a los Sistemas

Digitales. En el caso de daño, robo o extravío de la tarjeta de captación o crédito, Teléfono Móvil y/o el Dispositivo de Seguridad, "EL CLIENTE" deberá avisar de inmediato a "EL BANCO" para que éste realice el bloqueo y/o cancelación y prevenga el uso indebido no autorizado por algún tercero.

Sección 4.8: Límites y Comprobación de Operaciones. Los límites por operación, día y cuenta serán los establecidos por la legislación aplicable e informados a "EL CLIENTE" a través de su página electrónica en la red mundial de Internet que se encuentra señalada en la declaración I, inciso e) del presente Contrato.

Las operaciones relacionadas con el Servicio Digital, que se efectúen en los términos del Contrato, serán consideradas como válidas y se comprobarán una vez que se proporcione a "EL CLIENTE" el número de autorización correspondiente a la operación efectuada, o en su caso, a través del estado de cuenta respectivo de "LA CUENTA" y/o a través del registro de la operación en los archivos y registros contables emitidos por el sistema central de "EL BANCO"; lo anterior, en el entendido que de que los comprobantes emitidos y transmitidos por "EL BANCO" tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar las operaciones efectuadas, el importe de las mismas, su naturaleza, y que fueron realizadas por el Cliente, así como sus características, términos y condiciones.

Sección 4.9: Actualizaciones al Servicio. "EL BANCO" podrá efectuar actualizaciones de los Servicios Digitales en todo momento a cualquiera de sus funcionalidades, asimismo "EL BANCO" podrá desarrollar e incorporar nuevas funcionalidades en cuyo caso "EL CLIENTE" tendrá acceso a las mismas.

Sección 4.10: Modificaciones contractuales. "EL BANCO" se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este Contrato en cualquiera de sus Capítulos, bastando para ello un aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor, mediante la colocación de avisos en lugares abiertos al público en sus sucursales y oficinas, teniendo adicionalmente "EL BANCO" la posibilidad de informarlo a través de Medios Electrónicos, publicaciones en periódicos de amplia circulación, en el estado de cuenta respectivo o a través de la página de Internet de "EL BANCO".

En el evento de que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas al contenido obligacional del presente Contrato, podrá solicitar la terminación dentro de los 30 días posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo, debiendo sólo cubrir, en su caso, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que "EL CLIENTE" solicite dar por terminada la operación o el servicio de que se trate.

Sección 4.11: Cesión de derechos. "EL CLIENTE" no podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato. Asimismo el presente Contrato no deberá ser considerado como una cesión de derechos o licencia de uso de cualquier derecho de propiedad o derecho de comercialización cuyo titular sea "EL BANCO".

Sección 4.12: Transmisión y contenido de la información. "EL CLIENTE" será responsable de la transmisión oportuna y del contenido de la información que proporcione a "EL BANCO" para efectuar operaciones.

Asimismo "EL BANCO" podrá transmitir la información de las operaciones derivadas del presente Contrato, en términos del Artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Sección 4.13: Riesgos y recomendaciones en la prestación del Servicio. "EL BANCO" en este acto hace del conocimiento de "EL CLIENTE" que los principales riesgos que existen por la utilización de medios automatizados en los términos del presente Contrato, son los siguientes:

- (a) Posible Fraude electrónico por robo del Perfil de seguridad utilizando código maligno;
- (b) Que la operación no pueda ser efectuada;
- (c) Posible robo de datos sensibles del titular del servicio; y
- (d) Acceso a portales falsos comprometiendo el Perfil de seguridad de "EL CLIENTE".
- (e) Recomendaciones para subsanarlos:
- (f) Cambiar periódicamente el Perfil de seguridad;
- (g) No realizar operaciones señaladas en el presente Contrato desde sitios públicos tales como: Café Internet, Hoteles, Aeropuertos o algún otro sitio donde no se tenga la certeza de que el equipo que se utiliza para acceder al servicio se encuentre libre de software malicioso;

- (h) Proteger sus equipos de software malicioso con al menos un Firewall,
- (i) un antivirus y un anti-espía actualizados;
- (j) No proporcionar su Perfil de Seguridad a ninguna persona ya que estos elementos son personales e intransferibles;
- (k) Cerrar completamente las sesiones de trabajo al término de las operaciones que se pretendan realizar o cuando se tenga que ausentar del sitio donde está operando aunque sea por unos minutos;
- (l) Prever y tomar en cuenta los horarios de operación del medio;
- (m) Avisar de inmediato a "EL BANCO" cuando "EL CLIENTE" identifique operaciones y/o cualquier actividad registrada en la bitácora de actividades que no reconozca o le sea inusual; y
- (n) Custodia de su teléfono móvil.

Sección 4.14. Medidas de Prevención: "EL BANCO" hace del conocimiento de "EL CLIENTE" que le enviará una notificación de forma inmediata por medio de mensaje de texto (SMS) al número que tenga asociado y que le indique este último. En caso de presentarse alguno de los siguientes supuestos:

- (a) Si se presume que su cuenta ha sido vulnerada por algún tercero, en el entendido de que se realicen operaciones continuas y por montos que salen del perfil de "EL CLIENTE"; y
- (b) Si se realizan más de 3 (tres) intentos consecutivos en forma errónea al ingresar su Usuario y Contraseñas.

Sección 4.15: Vigencia y Terminación Anticipada. El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida a partir de su firma; teniendo tanto "EL BANCO" como "EL CLIENTE" la facultad de darlo por terminado, mediante aviso dirigido entre ellos.

"EL CLIENTE", podrá solicitar, en cualquier momento la terminación del presente Contrato, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en cualquier sucursal de "EL BANCO".

"EL BANCO" le proporcionará a "EL CLIENTE" un acuse de recibo o clave de confirmación; "EL BANCO" deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad de "EL CLIENTE" confirmando sus datos.

"EL BANCO" cancelará los Dispositivos de Seguridad en la fecha de presentación de la solicitud. "EL CLIENTE" deberá hacer entrega de éstos 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.

Sección 4.16: Causas de Rescisión.- La prestación del Servicio Digital estará sujeto a los términos del presente Contrato, sin embargo serán causas de rescisión sin responsabilidad para "EL BANCO" (de manera enunciativa más no limitativa) si "EL CLIENTE" incumple cualquiera de las obligaciones a su cargo y específicamente:

- (a) Si "EL CLIENTE" hace uso indebido del mismo; y
- (b) Si utiliza el servicio para el desarrollo de actividades ilícitas o de un mal uso del sistema o la información, que pueda dañar o no la imagen de "EL BANCO".

Sección 4.17: Incumplimiento.- Tanto "EL CLIENTE" como "EL BANCO" reconocen que en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente Contrato o de la ley, la parte afectada podrá elegir entre exigir el cumplimiento forzoso de la obligación omitida o no cumplida de conformidad con lo aquí señalado, o por la rescisión de la relación que en términos del presente documento los liga, con el resarcimiento de daños y perjuicios en ambos casos, mediante simple comunicado por escrito dirigido a la otra parte. También podrán solicitar la rescisión aún después de haber optado por el cumplimiento forzoso, si este resulta imposible. Sin perjuicio de lo anterior, "EL BANCO" tendrá la facultad de iniciar las gestiones extrajudiciales o judiciales de cobro respectivas.

En caso de terminación o rescisión del presente Contrato, "EL CLIENTE" acepta que "EL BANCO" elimine o dé de baja el Perfil de Seguridad que exista.

Sección 4.18: Phishing.- Las Partes acuerdan que "EL BANCO" no enviará correos electrónicos a "EL CLIENTE" solicitándole cualquier tipo de información personal.

Por su parte "EL CLIENTE" se obliga a: (i) hacer caso omiso y por consiguiente a

no responder los correos electrónicos que parezcan provenir de "EL BANCO" en los que se le solicite proporcionar información personal; y (ii) no seguir la(s) liga(s) o vínculo(s) que aparezca(n) en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior.

Por consiguiente, "EL CLIENTE" está de acuerdo en asumir las consecuencias que se deriven por la comisión de los hechos delictivos que tengan como causa el incumplimiento a las obligaciones a su cargo señaladas en la presente Sección.

Sección 4.19: Requerimientos de Información y Reclamaciones. "EL CLIENTE" podrá solicitar a "EL BANCO" la información que conserve y registre en las bitácoras, esto último, en los términos de las disposiciones normativas aplicables. "EL BANCO" únicamente entregará la información relativa a operaciones y servicios propios de "EL CLIENTE", efectuados en sus propias cuentas y únicamente entregará información cuya antigüedad no exceda de 90 (noventa) días naturales (Parametrizable) contados a partir de la fecha de solicitud.

Sección 4.20: Mecanismos de Control.- "EL BANCO" mantendrá en todo momento mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual, reservándose "EL BANCO" la facultad de no autorizar las operaciones correspondientes

Sección 4.21: Periodo de Gracia. "EL CLIENTE" contará con un periodo de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato para cancelar el servicio que el mismo ampara sin responsabilidad alguna para el mismo, siempre y cuando no haya utilizado u operado el servicio. En dicho supuesto, "EL BANCO" no podrá cobrarle comisión alguna.

Sección 4.22: Procedimiento Aclaratorio.- En caso de que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta de "LA CUENTA" o en el medio electrónico pactado en el presente Contrato, "EL CLIENTE" podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio, pudiendo "EL CLIENTE" dejar de hacer el pago de los cargos cuya aclaración solicite, así como el de cualquier otra cantidad generada con motivo de éstos, en tanto no se resuelva la aclaración, siempre que la misma no rebase del equivalente en moneda nacional a 20,000 (Veinte Mil) Unidades de Inversión a la fecha de presentación de la reclamación correspondiente.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica "LA CUENTA" o bien, en la Unidad Especializada de Aclaraciones ("UNE") señalada en las declaraciones del presente Contrato, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, "EL BANCO" estará obligado a acusar recibo de dicha solicitud. "EL BANCO" deberá incluir en el estado de cuenta del periodo siguiente a aquel en el que "EL CLIENTE" hubiere presentado su reclamación, una leyenda que indique que se encuentran sujetos a un proceso de aclaración. Una vez recibida la solicitud de aclaración, "EL BANCO" tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar a "EL CLIENTE" un dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que deba obrar en su poder, 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 hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de "EL BANCO" facultado para ello. 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, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta Sección; sin perjuicio de lo anterior, "EL BANCO" estará facultado para cobrarle a "EL CLIENTE" la comisión por reclamación improcedente señalada en cada uno de los Anexos que corresponda de la Cuenta.

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, "EL BANCO" estará obligado a poner a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Aclaraciones ("UNE") señalada en las declaraciones del presente Contrato, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de "EL CLIENTE" de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios

Contrato de Servicios Digitales

Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables.

Sin embargo, el procedimiento previsto en la presente Sección quedará sin efectos a partir de que “EL CLIENTE” presente su reclamación y/o queja ante la autoridad jurisdiccional en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Sección 4.23: Casos no previstos. Para todo lo no previsto en el presente instrumento se estará en lo conducente a las estipulaciones de aquellos Contratos que “EL BANCO” tenga celebrados con “EL CLIENTE”, relacionados con las operaciones que se realicen a través de Servicios Digitales, así como de la legislación vigente y aplicable.

Sección 4.24: Domicilios.- Para todos los efectos derivados del presente Contrato, “EL CLIENTE” señala como su domicilio el registrado para la apertura de la Cuenta, el cambio de domicilio que “EL CLIENTE” llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito a “EL BANCO”.

En caso de no hacerlo, los avisos que realice “EL BANCO” en el último domicilio señalado surtirán plenamente sus efectos liberando a “EL BANCO” de toda responsabilidad.

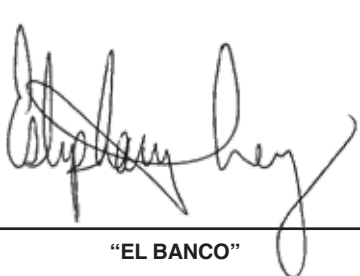
Sección 4.25: Jurisdicción y Competencia. Para la interpretación y cumplimiento de este Contrato, las Partes que intervienen se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales que correspondan al del lugar en que se suscribe este Contrato, o a los Tribunales Judiciales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

NÚMERO DE CLIENTE: _____

FECHA: _____ SUCURSAL: _____

“EL CLIENTE”



“EL BANCO”