

**CONTRATO MÚLTIPLE DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA PARA PERSONAS FÍSICAS**, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, **BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “**BANCO**” Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA CUYO NOMBRE Y FIRMA APARECEN EN EL APARTADO DE FIRMAS DEL PRESENTE CONTRATO, IDENTIFICADA EN EL SISTEMA DEL BANCO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “**CLIENTE**”; DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
▪ DECLARACIONES	1
▪ CLÁUSULAS	1
▪ CAPÍTULO I.- SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA	1
▪ CAPÍTULO II.- CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO	2
▪ CAPÍTULO III.- BANCA POR INTERNET	12
▪ CAPÍTULO IV.- BANCA MÓVIL	13
▪ CAPÍTULO V.- OTROS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA	13

### DECLARACIONES:

#### I. Declara el Banco por conducto de su representante, que:

- a. Es una Sociedad Anónima debidamente constituida de acuerdo a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y cuenta con las autorizaciones necesarias para operar y organizarse como Institución de Banca Múltiple;
- b. Su representante cuenta con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato, mismas que a la fecha no le han sido restringidas, modificadas ni revocadas en forma alguna, y
- c. Considerando las declaraciones del Cliente, está dispuesto a prestarle los servicios que ampara el presente contrato, bajo el número de Cliente que el Banco le asigne.

#### II. Declara el Cliente en lo personal y por su propio derecho, o bien, representado por la(s) persona(s) cuyo(s) nombre(s) y firma(s) aparecen en el apartado de firmas del presente contrato, bajo protesta de decir verdad, que:

- a. Por su propia cuenta e interés, es su voluntad celebrar el presente contrato;
- b. Tiene celebrado algún contrato que documenta operaciones activas, pasivas, de servicios, o algún producto bancario que pueda ser asociado a los servicios de la Banca Electrónica establecidos en el presente contrato;
- c. En lo personal cuenta con la capacidad legal y facultades necesarias para la celebración de éste contrato y, en su caso, su(s) representante(s) o apoderado(s) legal(es) cuenta(n) con facultades suficientes para la celebración del mismo, ya que a la fecha no les han sido restringidas, modificadas ni revocadas en forma alguna;
- d. Sus datos generales son los que han quedado asentados en el Sistema del Banco, en el que precisa su deseo de contratar en los términos y condiciones aquí estipuladas;
- e. La información proporcionada y documentación presentada al Banco es cierta y auténtica, y
- f. El Banco le informó, previo a la contratación, los términos y condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica, los cuales estarán disponibles para su consulta en cualquier momento en

www.bancoazteca.com.mx y en la Aplicación Móvil, así como la información respecto a la importancia de mantener contraseñas seguras.

#### III. Ambas partes declaran, que:

- a. Se reconocen mutuamente la capacidad y personalidad con la que comparecen;
- b. El presente contrato tiene como fin establecer las cláusulas a las cuales quedarán sujetos los diversos servicios a los cuales el Cliente podrá tener acceso, y
- c. Están de acuerdo en celebrar el presente contrato, al tenor de las siguientes:

### CLÁUSULAS:

#### CAPÍTULO I SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

##### PRIMERA.- ACCESO A LOS SERVICIOS.

Los servicios que el Banco podrá prestar al Cliente al amparo del presente contrato, mediante el uso de Medios Electrónicos, serán los que se indican a continuación:

1. Banca por Internet
2. Banca Móvil
3. Otros Servicios de Banca Electrónica.

El Cliente podrá acceder a cualquiera o todos los servicios establecidos en el presente contrato al momento de la firma del mismo. Asimismo, el Banco podrá autorizar en fecha posterior a la firma del presente contrato, la contratación o activación de servicios adicionales a los originalmente convenidos o modificar las condiciones previamente pactadas con el Cliente, desde el servicio de Banca Electrónica de que se trate, o bien, contratar el uso de otro servicio de Banca Electrónica, siempre y cuando el Cliente lo instruya por escrito en las sucursales del Banco, a través de Medios Electrónicos, ópticos, sistemas computarizados de procesamiento de datos, móviles, redes, o cualquier otro medio que el Banco en el futuro establezca, previo cumplimiento de los requisitos inherentes a cada servicio y, en su caso, la emisión del Comprobante de Operación o documento correspondiente al servicio que desea contratar, para lo cual el Banco le comunicara al Cliente el proceso de activación o contratación y los medios necesarios para realizarla.

Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de los servicios establecidos en el presente contrato, se regirán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos, al tratarse de servicios adicionales a la Cuenta o al Crédito, que no pueden subsistir sin éstos, siendo aplicables las estipulaciones de este contrato, únicamente a la relación entre el Cliente y el Banco derivada del servicio de Banca Electrónica contratado.

## CAPÍTULO II

### CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO

#### PRIMERA.- DEFINICIONES GENERALES.

Para los efectos del presente contrato las partes convienen en definir en singular o plural, los términos que a continuación se detallan:

- **Aplicación Móvil o App.-** Es el Medio Electrónico que se ejecuta en Teléfonos Móviles que le permite al Cliente hacer uso de todos los servicios disponibles en la misma.
- **Banca Electrónica.-** Conjunto de servicios y operaciones bancarias que el Cliente podrá realizar a través de Medios Electrónicos establecidos por el Banco.
- **Banca Móvil.-** Es el servicio de Banca Electrónica en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.
- **Banca por Internet.-** Es el servicio de Banca Electrónica efectuado a través de Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Banco, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.
- **Cajeros Automáticos.-** Dispositivo de Acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Cliente accede mediante una tarjeta o Cuenta para utilizar el servicio de Banca Electrónica.
- **Cobro Digital (CoDI).-** Plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de órdenes de transferencias electrónicas a través del Teléfono Móvil.
- **Comprobante de Operación.-** Documento que acredita la realización de operaciones financieras y que puede ser emitido en Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta, Banca Electrónica, etc.
- **CONDUSEF.-** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- **Contraseña.-** Cadena de caracteres que autentica al Cliente en un Medio Electrónico o en un servicio de Banca Electrónica.
- **Crédito.-** Es la operación de crédito, préstamo o financiamiento simple o revolvente asociado a una tarjeta, establecido con el Banco a nombre del Cliente a través del contrato respectivo y vinculado a los servicios de Banca Electrónica.

- **Cuenta.-** Es la cuenta de depósito bancario de dinero establecida con el Banco a nombre del Cliente a través del contrato respectivo y asociada a los servicios de Banca Electrónica.

- **Cuenta Destino.-** A las cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones Monetarias.

- **Día Hábil.-** Todos los días, excepto sábados, domingos o días festivos, en los que las oficinas y sucursales del Banco 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.

- **Dispositivo de Acceso.-** Equipo que permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica.

- **Factores de Autenticación.-** Conjunto de medios físicos o electrónicos compuestos por caracteres alfabéticos y/o alfanuméricos que sólo el Cliente posea o conozca, o bien, derivados de las características físicas del Cliente, servirán como Medio Electrónico de identificación y autenticación del Cliente y acceso a la Banca Electrónica, así como mecanismos para la contratación de las operaciones y servicios bancarios a que se refiere el presente contrato y para la aceptación de las mismas y expresión del consentimiento del Cliente. Para efectos del presente contrato, se considerarán indistintamente como Factores de Autenticación la Contraseña, el Identificador de Usuario, el NIP, el Token, la información contenida en el circuito o chip de las Tarjetas, la firma autógrafa del Cliente conforme a las disposiciones legales aplicables, preguntas secretas y los demás que el Banco establezca para tal efecto.

- **Firma Electrónica Fiable.-** Factores de Autenticación que en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, son utilizados para identificar al Cliente en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Cliente aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

- **Identificador de Usuario.-** Cadena de caracteres, información de un Dispositivo de Acceso, o cualquier otra información que conozca tanto el Banco como el Cliente y que permita reconocer la identidad del Cliente para el uso del servicio de Banca Electrónica.

- **Institución.-** Instituciones de Banca Múltiple e Instituciones de Banca de Desarrollo, de manera conjunta.

- **Instrucción.-** Órdenes y/o directrices (elegidas de aquéllas que permitan los menús de diálogo del Sistema) que en forma electrónica envíe el Cliente al Banco a través del Sistema, para convenir los productos y servicios bancarios y efectuar las operaciones establecidas en el presente contrato.

- **Internet.-** Es el medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características puede enviar y recibir Mensajes de Datos a través de redes telefónicas locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que mediante la utilización de computadoras denominadas servidores y ruteadores transfieren la información para que ésta llegue hacia el equipo de cómputo destinatario.

- **Línea Azteca.-** Es el Sistema propiedad del Banco, el cual es accesible por el Cliente a través del uso del teléfono como medio de comunicación, cuya utilización le permite indicar sus dudas o aclaraciones a un operador y el cual se identifica con el número **55 5447 8810**, desde cualquier parte del país sin cobro de larga distancia.

- **Medios Electrónicos.-** Sistemas, aparatos o equipos electrónicos, ópticos, telefónicos, de cómputo, de procesamiento de datos o de cualquier otra tecnología, en propiedad, posesión o uso del Cliente, por medio de los cuales tendrá la posibilidad de obtener los servicios a que se refiere el presente contrato.

- **Mensaje de Datos.-** La información generada, enviada, recibida o archivada a través de Medios Electrónicos.

- **Mensaje de Texto SMS.-** Mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.

- **Número de Identificación Personal (NIP).-** Contraseña que autentica al Cliente mediante una cadena de caracteres numéricos.

- **Operación Monetaria.-** Transacción que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios.

- **Pesos.-** Moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

- **RECA.-** Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF.

- **Sesión.-** Periodo en el cual el Cliente podrán llevar a cabo consultas, Operaciones Monetarias o cualquier otro tipo de transacción bancaria, una vez que hayan ingresado al servicio de Banca Electrónica con su Identificador de Usuario.

- **Sistemas.-** Todos aquellos programas y/o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación, alámbrica o inalámbrica, fija o móvil, propiedad o bajo licencia o sublicencia del Banco, los cuales permiten que el Cliente y el Banco convengan los productos y servicios bancarios en forma electrónica y/o remota.

- **Tarjetas.-** Se refiere a las tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

- **Teléfono Móvil.-** Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular.

- **Terminal Punto de Venta.-** Dispositivos de Acceso al servicio de Banca Electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, entre otros, operados por comercios o Clientes, como parte de los servicios que presten los adquirentes o agregadores, para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una Tarjeta, Cuenta o Crédito.

- **Token.-** Dispositivo físico o virtual generador de distintas combinaciones numéricas de un solo uso, que permite autorizar, liberar o enviar las Instrucciones que así lo requieran.

- **UDIs.-** Unidades de Inversión, cuyo valor en Pesos publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

- **UNE.-** Unidad Especializada de Atención a Usuarios.

## **SEGUNDA.- CONSENTIMIENTO Y FORMALIZACIÓN.**

Para todos los efectos administrativos y legales a que haya lugar, el Cliente otorga su consentimiento expreso con respecto a la aceptación de los términos y condiciones, suscripción y formalización del presente contrato y/o demás documentos que se emitan al amparo del mismo, mediante su firma autógrafa, sea ésta estampada en papel o digitalmente asociada a un Mensaje de Datos, huella dactilar o digital y/o a través de otros Factores de Autenticación y Medios Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología que las leyes y disposiciones reconozcan y que el Banco ponga a su disposición.

No obstante lo anterior, el Cliente confirma su aceptación con respecto a los términos y condiciones del presente contrato, al acceder a los Sistemas del Banco y operar las señales de aceptación relativas a la celebración y formalización del presente contrato, así como de los documentos que se emitan al amparo del mismo.

El Cliente manifiesta que en el proceso de formalización del presente contrato no existió dolo, error, lesión o algún otro vicio en el consentimiento que pudieran invalidarlos, por lo que conjuntamente con los demás documentos que se emitan al amparo del mismo, harán prueba plena en juicio, en virtud de que el proceso de originación establecido para tal efecto, se encuentra asociado a requisitos de seguridad otorgados por el Banco al Cliente, ejecutados por éste último a través de los Sistemas y del uso de Factores de Autenticación, bajo un entorno de identificación, certeza y fiabilidad legalmente previstos por la ley, por lo que, el Banco y el Cliente convienen y aceptan en que su valor probatorio, autenticidad e inalterabilidad será equivalente a los documentos que se suscriban en papel.

El Banco proporcionará al Cliente al momento de la firma del presente contrato, un ejemplar del clausulado a través de los siguientes medios:

- a. El portal [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx);
- b. Aplicación Móvil;
- c. Envío al correo electrónico que el Cliente haya dado de alta ante el Banco;
- d. En la oficina del Banco en que radique la Cuenta o el Crédito, o
- e. Con el estado de cuenta de la Cuenta o el Crédito.

## **TERCERA.- CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.**

El Banco podrá prestarle al Cliente el servicio de Banca Electrónica para efectuar las operaciones establecidas en cada Capítulo y siempre y cuando se cumplan los requisitos que al efecto el Banco determine mediante políticas de carácter general y que le serán informados al Cliente con toda oportunidad.

Para poder utilizar cualquier servicio de Banca Electrónica, es necesario que el Cliente tenga contratada una Cuenta o un Crédito, con el fin de que el Banco asocie el servicio, así como contar con acceso a Internet y un Dispositivo de Acceso para poder ingresar al Sistema. Por su parte, el Banco permitirá al Cliente conectarse a través de Internet a sus Sistemas, ingresando el Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación que para tal efecto las partes establezcan.

No obstante lo anterior, las Cuentas clasificadas como nivel 1, en las que la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en Pesos a 750 (setecientos cincuenta) UDIs, ni el saldo total al equivalente en Pesos a 1,000 (mil) UDIs, no podrán asociarse a servicios de Banca Electrónica para realizar Operaciones Monetarias, exceptuándose aquellos servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta. En el caso de las operaciones

que se realicen en Terminales Punto de Venta, estas solo podrán efectuarse cuando el Cliente presente la Tarjeta en el establecimiento.

**CUARTA.- IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE Y AUTENTICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA.**

El Banco, para permitir el inicio de una Sesión, deberá solicitar y validar al menos:

I. El Identificador de Usuario, el cual deberá ser único para el Cliente y cumplir con una longitud de al menos 6 (seis) caracteres, lo que le permitirá al Banco identificar todas las operaciones realizadas por el propio Cliente a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate. Tratándose de operaciones realizadas a través de Terminales Punto de Venta y Cajeros Automáticos, el Identificador de Usuario podrá ser el número de Tarjeta con el cual se accede al servicio de Banca Electrónica. Asimismo, en caso del servicio de Banca Móvil, el Identificador de Usuario adicionalmente podrá ser el número de Teléfono Móvil conforme a la legislación aplicable, y

II. Un Factor de Autenticación que el Banco determine dependiendo del Medio Electrónico de que se trate y de lo establecido en las disposiciones legales aplicables, cumpliendo con las características siguientes:

a. La longitud de las Contraseñas y NIP deberá ser de al menos 6 (seis) caracteres, salvo por los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, en cuyo caso será de al menos 4 (cuatro) caracteres.

b. Las Contraseñas y NIP no podrán utilizar información del Identificador de Usuario ni del nombre del Banco, así como tampoco podrán utilizar más de 3 (tres) caracteres idénticos en forma consecutiva, ni más de 3 (tres) caracteres consecutivos numéricos o alfanuméricos. No resultará aplicable lo previsto en el presente inciso para el caso de Banca Móvil y las operaciones realizadas a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.

c. El Token o Contraseñas dinámicas de un solo uso, deberán contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración, ser información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión, tener una vigencia que no exceda de 2 (dos) minutos y no ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas del Banco o por terceros. Asimismo, las Contraseñas dinámicas de un solo uso, podrán utilizar información de la Cuenta Destino, siempre y cuando el Banco habilite dicha posibilidad.

d. Tratándose de Factores de Autenticación que deriven de las características físicas del Cliente, el Banco deberá aplicar para cada operación elementos que aseguren que dicha información sea distinta cada vez que sea generada, a fin de constituir Contraseñas de un solo uso, que en ningún caso puedan utilizarse nuevamente o duplicarse con la de otro Cliente.

Adicional a lo anterior, el Banco, en el uso del Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación, deberá ajustarse a lo siguiente:

I. Podrá permitir al Cliente designar la misma Contraseña de acceso para diferentes servicios de Banca Electrónica.

II. Proveer lo necesario para impedir la lectura en la pantalla del Dispositivo de Acceso y de la información de identificación y autenticación proporcionada por el Cliente.

III. Asegurar que en la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de los Factores de Autenticación, únicamente sea el Cliente quien los reciba, active, conozca, desbloquee y restablezca.

IV. Contar con procedimientos para invalidar los Factores de Autenticación para impedir su uso en un servicio de Banca Electrónica, cuando el Cliente o el propio Banco cancele el uso de dicho servicio o cuando el Cliente cancele cualquier relación jurídica con el Banco.

El Banco podrá en todo momento mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación, así como actualizar o eliminar algunas funciones de los Sistemas, sin previa notificación al Cliente, siempre y cuando sean en beneficio del mismo.

**QUINTA.- RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL IDENTIFICADOR DE USUARIO Y LOS FACTORES DE AUTENTICACIÓN.**

El Cliente reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado el Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación, así como los Dispositivos de Acceso, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de los mismos.

Asimismo, el Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de del Identificador de Usuario y los Factores de Autenticación, así como su confidencialidad.

**SEXTA.- CUENTAS DESTINO.**

Para la celebración de Operaciones Monetarias relativas a transferencias de recursos dinerarios a Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos, de bienes y servicios, así como las autorizaciones e Instrucciones de domiciliación y el pago de contribuciones, el Cliente deberá registrar en el servicio de Banca Electrónica de que se trate, las Cuentas Destino previamente a su uso, ya sea para ser utilizadas dentro del mismo servicio o en otros servicios de Banca Electrónica.

Para el caso de pago de servicios y contribuciones, se considerará como registro de Cuentas Destino el registro de los convenios, referencias para depósitos, contratos o nombres de beneficiarios, mediante los cuales el Banco hace referencia a un número de cuenta. Asimismo, tratándose de los servicios ofrecidos a Clientes con actividad empresarial, el Banco podrá permitir el registro de Cuentas por conjunto de Cuentas, considerando el registro de cada conjunto como una sola operación.

Las Cuentas Destino quedarán habilitadas después de 30 (treinta) minutos contados a partir de que se efectúe el registro, salvo las excepciones siguientes:

I. Las registradas a través del servicio de Banca Móvil.

II. Las registradas en sucursales del Banco utilizando la firma autógrafa del Cliente.

III. Las registradas para efectuar el pago de contribuciones.

IV. Las registradas para la realización de Operaciones Monetarias a través del servicio de Banca por Internet cuyo monto agregado diario no exceda el equivalente en Pesos a 250 (doscientos cincuenta) UDI's diarias, o bien, el equivalente en Pesos a 1,000 (mil) UDI's mensuales.

V. Tratándose de pagos electrónicos mediante el esquema de cobro digital de Banco de México.

El Banco, con base en la información disponible, deberá validar al momento del registro la estructura del número de la Cuenta Destino, del contrato o de la CLABE, ya sea que se trate de cuentas para depósito, pago de servicios, Tarjetas u otros medios de pago.

No se requerirá el registro previo de las Cuentas Destino al que se refiere la presente cláusula en los casos siguientes:

- I. Para las Operaciones Monetarias que se realicen a través de Terminales Punto de Venta.
- II. Para las Operaciones Monetarias que se realicen a través de Cajeros Automáticos.
- III. Tratándose de pagos electrónicos mediante el esquema de cobro digital de Banco de México, siempre que el monto de dichas Operaciones Monetarias sean hasta el equivalente en Pesos a 1,500 (mil quinientos) UDIs diarias.

El Cliente en todo momento podrá realizar cambios en las Cuentas Destino, para lo cual, deberá ingresar con su Identificador de Usuario y Contraseña a la página de Internet [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx) o Aplicación Móvil, seleccionar el tipo de operación y seguir las instrucciones para editar o borrar las Cuentas Destino.

#### **SÉPTIMA.- LÍMITES DE MONTO DE OPERACIONES.**

Los límites de los montos individuales y agregados diarios de las Operaciones Monetarias que el Cliente realice conforme a los servicios establecidos en el presente contrato y de acuerdo a la Cuenta o Crédito relacionado, serán comunicados al Cliente a través de la página de Internet del Banco [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx).

El Banco podrá permitir al Cliente establecer límites de monto para las Operaciones Monetarias que se realicen a través de los servicios de Banca Electrónica, obteniendo su consentimiento mediante firma autógrafa y previa identificación del mismo, o bien, a través de los Medios Electrónicos y Factores de Autenticación que el Banco establezca para tal efecto.

Tratándose de Cajeros Automáticos, el monto acumulado diario de las Operaciones Monetarias que representen un cargo a la Cuenta o Crédito del Cliente no podrá exceder a 1,500 (mil quinientos) UDIs por Cuenta o Crédito. No obstante lo anterior, el Banco podrá determinar el límite de las siguientes operaciones:

- I. Operaciones Monetarias entre Cuentas propias;
- II. Abonos que se realicen a Cuentas Destino previamente registradas conforme a lo dispuesto en la cláusula denominada *Cuentas Destino* del presente contrato, y
- III. Cobros de órdenes de pago de las previstas en la cláusula denominada *Órdenes de Pago* del Capítulo denominado *Otros Servicios de Banca Electrónica* del presente contrato.

En el caso de Operaciones Monetarias de hasta el equivalente en Pesos a 70 (setenta) UDIs, el saldo disponible de la Cuenta asociada al Teléfono Móvil no podrá ser mayor al equivalente en Pesos a 250 (doscientos cincuenta) UDIs.

Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, el Banco podrá definir límites inferiores específicos para cada servicio de Banca Electrónica, siempre y cuando no contravengan lo previsto en las disposiciones legales aplicables.

#### **OCTAVA.- CONFIRMACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS OPERACIONES.**

El Banco deberá solicitar al Cliente la confirmación de la celebración de una Operación Monetaria, previo a que se ejecute, haciendo explícita la información suficiente para darle certeza al Cliente de la operación que se realiza. Se exceptúa de lo anterior, a los servicios de Banca Electrónica ofrecidos a través de Terminales Punto de Venta.

Asimismo, el Banco establecerá mecanismos y procedimientos para que los servicios de Banca Electrónica generen los Comprobantes de Operación correspondientes respecto de las operaciones y servicios realizados por el Cliente a través de Medios Electrónicos, por lo que el Banco deberá generar registros, bitácoras y huellas de auditoría, los cuales deberán contener al menos lo siguiente:

- I. Los accesos a los Medios Electrónicos y las operaciones o servicios realizados por el Cliente.
- II. La fecha y hora, número de cuenta de origen y Cuenta Destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en el acceso y operación en los Medios Electrónicos.
- III. Los datos de identificación del Dispositivo de Acceso utilizado por el Cliente para realizar la operación de que se trate.
- IV. En el caso de Banca por Internet, registrarse las direcciones de los protocolos de Internet o similares, y para la Banca Móvil, deberá registrarse el número de la línea del Teléfono Móvil en el caso de que esté disponible.

Adicional a lo anterior, la información e Instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco mediante el servicio de Banca Electrónica, 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. El uso de la Firma Electrónica Fiable, del Identificador de Usuario y de los Factores de Autenticación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través del Sistema, sustituirán la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán 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 la Firma Electrónica Fiable y los Factores de Autenticación o, en su caso, los que los sustituyan, para la celebración de operaciones y/o contratación de nuevos productos o servicios bancarios. Para todos los efectos legales a que haya lugar, el Cliente conviene con el Banco en que cada una de las personas que faculte para realizar por su cuenta y orden las operaciones materia de este contrato, tendrán acceso al Sistema proporcionando el Identificador de Usuario y la Contraseña que el Banco tiene establecidos, liberando al Banco de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de los medios de acceso al Sistema o de los fondos de las Cuentas.

#### **NOVENA.- NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES.**

El Banco, a la brevedad posible, notificará al Cliente a través de la Aplicación Móvil, por correo electrónico y/o por Mensajes de Texto SMS, las siguientes operaciones realizadas en su Cuenta o Crédito:

- I. Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos, bienes o servicios, así como las autorizaciones o Instrucciones de domiciliación de pagos;
- II. Pago de contribuciones;
- III. Modificación de límites de montos de operaciones;



- IV. Registro de Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones;
- V. Alta y modificación del medio de notificación al Cliente, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;
- VI. Contratación de otro servicio de Banca Electrónica o modificación de las condiciones para el uso de la Banca Electrónica previamente contratado;
- VII. Desbloqueo de Contraseñas o NIP, así como la reactivación de los servicios de la Banca Electrónica;
- VIII. Modificación de Contraseñas o NIP por parte del Cliente, y
- IX. Retiro de efectivo en Cajeros Automáticos.

La información transmitida para notificar al Cliente sobre los eventos a que se refiere la presente cláusula, no deberá contener números de cuenta completos, domicilios, ni el saldo de la Cuenta o Crédito.

Las notificaciones por transferencias electrónicas de fondos, Instrucciones de domiciliación de pagos, pago de contribuciones y retiros de efectivo efectuadas a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, se enviarán cuando el acumulado diario de dichas operaciones por servicio de Banca Electrónica de que se trate, sea mayor al equivalente en Pesos a 600 (seiscientos) UDIs, o bien, cuando las Operaciones Monetarias en lo individual sean mayores al equivalente en Pesos a 250 (doscientos cincuenta) UDIs.

En ningún caso el Banco permitirá la modificación del medio de notificación a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta. El Banco permitirá al Cliente modificar el medio de notificación de los servicios de Banca Electrónica ofrecidos en Cajeros Automáticos o Terminales Punto de Venta mediante Línea Azteca o la UNE.

En caso de que por cualquier causa ajena al control del Banco, el Cliente no proporcione algún medio de contacto o notificación, el Banco no será responsable por la falta de la notificación establecida en la presente cláusula.

Lo establecido en la presente cláusula, no será aplicable a las Cuentas clasificadas como nivel 1, conforme a las disposiciones legales aplicables.

#### **DÉCIMA.- MODIFICACIÓN, BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE CONTRASEÑAS Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN.**

El Banco podrá bloquear de forma temporal el uso de Contraseñas y otros Factores de Autenticación para el servicio de Banca Electrónica, en los siguientes casos:

I. Cuando el Cliente al momento de ingresar con su Identificador de Usuario y Contraseña en el servicio de Banca Electrónica de que se trate, se equivoque 3 (tres) veces. En el caso del servicio de Banca por Internet, el Sistema bloqueará al usuario por un término de 24 (veinticuatro) horas, transcurrido dicho periodo, el Sistema liberará al usuario y el Cliente podrá volver a intentar el ingreso. En cuanto al servicio de Banca Móvil, el Sistema bloqueará al usuario de manera indefinida hasta que el Cliente realice el procedimiento de desbloqueo indicado en la propia Aplicación Móvil.

II. Cuando el Cliente se abstenga de realizar operaciones o acceder a su Cuenta a través del servicio de Banca Electrónica de que se trate por un periodo de 11 (once) meses consecutivos. Lo anterior no será aplicable a los servicios de Banca Electrónica ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.

El Banco permitirá al Cliente cambiar sus Contraseñas, NIP y otros Factores de Autenticación estáticos cuando el Cliente lo solicite, utilizando

los servicios de Banca por Internet y Banca Móvil disponibles. En virtud de lo anterior, en caso de que el Cliente olvide su Identificador de Usuario y/o Contraseña o desee realizar el restablecimiento de los mismos, deberá seguir el procedimiento que se establece en la Aplicación Móvil y en el portal del Banco [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx), para lo cual, deberá definir una nueva Contraseña, previa identificación y autenticación del mismo. Tratándose de Contraseñas o NIP definidos o generados por el Banco durante la contratación de un servicio de Banca Electrónica o durante el restablecimiento de dichas Contraseñas, el Cliente deberá modificarlos inmediatamente después de iniciar la Sesión correspondiente, en el entendido de que las nuevas Contraseñas deben ser diferentes a los definidos o generados por el propio Banco.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO DE LOS DISPOSITIVOS DE ACCESO O FACTORES DE AUTENTICACIÓN.**

En caso de robo o extravío de los Dispositivos de Acceso o de los Factores de Autenticación, el Cliente deberá adoptar todas las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de los mismos, por lo que deberá notificarlo inmediatamente al Banco al teléfono de Línea Azteca, en donde le proporcionarán un número de reporte, o bien, notificar por escrito en la sucursal del Banco que maneje la Cuenta o Crédito, por lo que la sucursal tendrá la obligación de acusar de recibo el escrito de notificación. Una vez agotado el procedimiento antes mencionado, el Banco procederá de inmediato a invalidar el Dispositivo de Acceso y los Factores de Autenticación. Hasta en tanto el Banco no haya sido notificado telefónicamente o por escrito de conformidad con lo establecido en la presente cláusula, la responsabilidad del mal uso de los Factores de Autenticación o del Dispositivo de Acceso es exclusiva del Cliente.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- HORARIOS DE LOS SERVICIOS.**

Los horarios en que el Cliente podrá tener acceso a los servicios de Banca Electrónica establecidos en el presente contrato serán los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día, con excepción de las Operaciones Monetarias que requieran un horario específico conforme a las disposiciones legales aplicables, lo que se dará a conocer a través de la página de Internet del Banco [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx), o bien, a través de la Aplicación Móvil.

#### **DÉCIMA TERCERA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL BANCO EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS Y SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.**

Las partes convienen que el Banco deberá:

I. Para el manejo de los Factores de Autenticación: (i) mantener procedimientos que proporcionen seguridad en la información contenida en los dispositivos de autenticación en su custodia, la distribución, así como en la asignación y reposición de los mismos al Cliente; (ii) tendrá prohibido contar con mecanismos, algoritmos o procedimientos que le permitan conocer, recuperar o descifrar información relativa a la autenticación del Cliente, y (iii) tendrá prohibido solicitar al Cliente a través de sus funcionarios, empleados, representantes o comisionistas, información parcial o completa de Contraseñas, NIP o Token.

II. Cerrar la sesión de acceso a la Banca Electrónica en forma automática y el Cliente deberá ingresar de nueva cuenta cuando: (i) exista inactividad por más de 11 (once) minutos, tratándose de operaciones realizadas mediante el servicio de Banca por Internet, (ii) exista inactividad por más de 5 (cinco) minutos tratándose de operaciones realizadas mediante el servicio de Banca Móvil, y (iii) exista inactividad por más de 1 (un) minuto tratándose de operaciones realizadas a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.

**III.** En las operaciones y servicios que se ofrezcan a través de centros de atención telefónica: (i) mantener controles de seguridad física y lógica en la infraestructura tecnológica, incluyendo los dispositivos de grabación de llamadas y los medios de almacenamiento de estas, que protejan la confidencialidad de la información proporcionada por el Cliente; (ii) delimitar funciones de los operadores telefónicos independientes a otras funciones operativas, e (iii) impedir que los operadores telefónicos cuenten con mecanismos que registren la información proporcionada por el Cliente en medios distintos a los dispuestos por el Banco para efectos de autenticación.

**IV.** En los servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, contar con lectores que permitan obtener información del circuito o chip de las Tarjetas, salvo el dispositivo de Acepta Pago, o las Terminales Punto de Venta en las que únicamente acepten Tarjetas emitidas por el propio Banco.

**V.** Cuando se ofrezcan servicios de terceros mediante enlaces en el servicio de Banca Electrónica, se comunicará al Cliente que al momento de ingresar a dichos servicios, se cerrará automáticamente la Sesión abierta con el Banco y se ingresará a otra cuya seguridad no depende ni es responsabilidad del mismo.

**VI.** Implementar medidas o mecanismos de seguridad en la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información a través de los Medios Electrónicos que tenga disponibles, a fin de evitar que sea conocida por terceros.

**VII.** Contar con controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de Medios Electrónicos, aún cuando dichas bases de datos y archivos residan en medios de almacenamiento de respaldo.

**VIII.** Mantener mecanismos de control para la detección y prevención de eventos que se aparten de los parámetros de uso habitual del Cliente a través de Medios Electrónicos, para lo cual el Banco podrá: (i) Solicitar al Cliente la información que estime necesaria para definir el uso habitual que haga de la Banca Electrónica, y (ii) aplicar medidas de prevención, tales como la suspensión del servicio de Banca Electrónica o, en su caso, de la operación que se pretenda realizar, en el evento de que cuenten con los elementos que hagan presumir que el Identificador de Usuario o los Factores de Autenticación no están siendo utilizados por el Cliente, debiendo informar a este tal situación de forma inmediata a través de cualquiera de los medios establecidos en la cláusula denominada *Modificaciones al Contrato* del presente Capítulo.

#### **DÉCIMA CUARTA.- RIESGOS INHERENTES A LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

Para todas las operaciones de Banca Electrónica, el Banco proporcionará gratuitamente al Cliente, de conformidad con los servicios que tuviere contratados, a través de correos electrónicos, en la página [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx) y en la Aplicación Móvil, información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios contratados. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que todas las operaciones realizadas por Medios Electrónicos traen riesgos inherentes. Para que el Cliente conozca todos los riesgos inherentes, las sugerencias del Banco para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del propio Cliente, así como las medidas de seguridad, deberá de ingresar a la página de Internet [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx).

#### **DÉCIMA QUINTA.- LIMITACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA.**

El Banco se reserva la facultad de otorgar o negar un servicio requerido por el Cliente cuando:

- a. El Cliente no cumpla con los requisitos que al efecto solicite el Banco para efectuar una Operación Monetaria o no monetaria.
- b. El Cliente no tenga contratado con el Banco una Cuenta o un Crédito asociado al servicio de Banca Electrónica que solicite.
- c. Las Cuentas o Créditos asociados al servicio se encuentren cancelados o bloqueados.
- d. Cuando no se pudieren efectuar los cargos instruidos a las Cuentas o Créditos por falta de fondos suficientes.
- e. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor ajenas al control del Banco.
- f. Por mandamiento de autoridad competente.
- g. El Banco tenga sospecha fundada o indicios de que los recursos, bienes o valores que el Cliente pretenda usar para realizar una operación pudieran estar relacionados con actos o conductas de financiamiento al terrorismo u operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- h. Por incumplimiento del contrato por parte del Cliente.
- i. Falsedad en las declaraciones del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que la solicitud que efectúe al Banco para la prestación de los servicios convenidos no implica la aceptación por parte de éste último para su consumación; dicha aceptación queda en todo caso sujeta al análisis que lleve a cabo el Banco para dar trámite a dicha solicitud, reservándose en todo momento la facultad de otorgar o negar la activación o acceso del Cliente al servicio.

#### **DÉCIMA SEXTA.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.**

El Banco recomienda al Cliente lo siguiente:

- a. Procurar que la Contraseña para acceder a los servicios de Banca Electrónica no sean iguales a los que se utilizan para acceder a otros sistemas (correo electrónico, cuentas de otros bancos, etc.).
- b. Tratar de memorizar las Contraseñas y, en caso de tener la necesidad de escribirlo, guardarlas en un lugar seguro.
- c. No utilizar referencias personales o familiares que puedan ser descubiertas fácilmente (fechas de nacimiento, números de dirección, aniversarios, nombres de familiares o mascotas).
- d. Realizar el cambio de las Contraseñas de manera frecuente (máximo cada 60 días).
- e. Proteger los Dispositivos de Acceso con antivirus y programas de seguridad actualizados.
- f. Consultar todas las recomendaciones de seguridad en el portal de Internet del Banco [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx) que se actualizan periódicamente.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- SOPORTE TÉCNICO.**

En caso de que el Cliente tenga problemas para ingresar a los servicios de Banca Electrónica o hacer uso de los Factores de Autenticación, deberá de comunicarse a Línea Azteca.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS INTERBANCARIOS (SPEI).**

##### **I. Definiciones.**

Adicional a las definiciones establecidas en la cláusula denominada *Definiciones Generales* del presente Capítulo, el Banco y el Cliente convienen que para efectos de la presente cláusula, los términos que enseguida se definen, tendrán el siguiente significado:

- **CLABE.-** Es la Clave Bancaria Estandarizada de 18 (dieciocho) dígitos que se utiliza para identificar la Cuenta de Abono.

• **Clave de Rastreo.-** Dato alfanumérico que el Banco asigna a una Orden de Transferencia para identificarla.

• **Concepto de Pago.-** Dato alfanumérico que el Cliente podrá incluir en su Solicitud de Envío para describir el motivo de la Orden de Transferencia que corresponda a dicha solicitud.

• **Cuenta de Cargo.-** Es la Cuenta denominada en Pesos respecto de la cual se cargarán los fondos indicados por el Cliente en la Orden de Transferencia.

• **Cuenta de Abono.-** Es la Cuenta denominada en Pesos establecida con el Banco o en otras Instituciones participantes, a nombre del propio Cliente o de terceros, a la cual se le depositarán los fondos indicados en la Orden de Transferencia y que deberá incluirse en la Solicitud de Envío.

• **Orden de Transferencia.-** Instrucción incondicional que el Banco le envía a otra Institución participante a través del SPEI, para que por cuenta del Cliente pague una suma determinada en Pesos a la Cuenta de Abono designada en dicha orden.

• **Referencia Numérica.-** Dato numérico que, en su caso, el Cliente indique en la Solicitud de Envío que presente al Banco, con el propósito de identificar la Orden de Transferencia respectiva.

• **Solicitud de Envío.-** Instrucción que el Cliente presenta al Banco, para que este envíe la Orden de Transferencia que corresponda conforme a dicha Instrucción.

• **SPEI.-** Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

## II. Objeto.

El Banco a solicitud del Cliente, podrá efectuar transferencias de fondos en Pesos por cuenta y orden de éste último, de conformidad con las Instrucciones que le proporcione el mismo día de la recepción de la Solicitud de Envío, con cargo a la Cuenta de Cargo indicada por el Cliente a través del Sistema y abono a la Cuenta de Abono también especificada por el Cliente en el propio Sistema.

## III. Solicitudes de Envío.

El Banco permitirá las Solicitudes de Envío de Órdenes de Transferencia que le transmita el Cliente, siempre y cuando se presenten conforme a lo siguiente:

a. Dentro de los límites establecidos por el Banco y siempre que no exceda el saldo de los recursos disponibles en la Cuenta de Cargo que se pretenda cargar.

b. Que la transferencia se realice a cualquier Institución participante de los incluidos en la lista que el Banco informe diariamente.

c. A través de las sucursales del Banco, o bien, mediante los Medios Electrónicos que el Banco ponga a disposición del Cliente.

d. En cualquier Día Hábil: (i) en las sucursales del Banco durante los horarios de atención al público, o (ii) de las 6:00:00 a las 17:30:00 horas tiempo de la Ciudad de México, cuando la Solicitud de Envío se formule a través de los Medios Electrónicos que el Banco establezca para tal efecto. Las transferencias correspondientes podrán ser llevadas a cabo el mismo Día Hábil, siempre y cuando se encuentren dadas de alta en los Sistemas del Banco dentro de los horarios antes mencionados en la misma fecha

de ejecución, de lo contrario, el abono se verá reflejado hasta el Día Hábil siguiente.

e. Con la indicación de cualquiera de los siguientes datos para identificar la Cuenta de Abono: (i) los 18 (dieciocho) dígitos que integran la CLABE, o (ii) los 16 (dieciséis) dígitos de la tarjeta de débito que, en su caso, corresponda, o (iii) los últimos 10 (diez) dígitos del número de la línea de telefonía móvil que haya sido asociada a la Cuenta de Abono.

f. Con la información que el Cliente indique en los campos Número de Referencia y Concepto del Pago establecidos en el formato de Solicitud de Envío, hasta por la longitud máxima establecida por el Banco.

El Banco no estará obligado a transmitir la Orden de Transferencia, cuando el Cliente no cumpla con cualquiera de los requisitos establecidos en la presente cláusula. Asimismo, es responsabilidad del Cliente proporcionar los datos correctos en la Solicitud de Envío de la Orden de Transferencia.

## IV. Verificación de las Solicitudes de Envío y Notificaciones.

El Banco deberá verificar la autenticidad de la Solicitud de Envío y notificar sin costo al Cliente al respecto, conforme a lo siguiente:

a. En los casos en que el Banco no pueda determinar de manera inmediata la autenticidad de la Solicitud de Envío de la Orden de Transferencia, deberá informar al Cliente, a través del correo electrónico que haya proporcionado, así como por el mismo medio en que la haya presentado, que se encuentra en proceso de verificación.

b. En los casos en que la Solicitud de Envío resulte validada y aceptada, deberá informarlo al Cliente por el medio en que la haya presentado, así como a través del correo electrónico proporcionado.

c. Informar el estado de la Solicitud de Envío, incluyendo al menos: (i) la Clave de Rastreo; (ii) la hora, minutos y segundos del día en que haya sido aceptada; (iii) los últimos 3 (tres) dígitos del identificador de la Cuenta de Abono, y (iv) el vínculo electrónico respectivo.

d. En los casos en que la Solicitud de Envío sea rechazada, informar al Cliente a través del correo electrónico registrado, así como por el mismo medio en que la haya presentado, indicando la causa.

e. Informar al Cliente a través del correo electrónico proporcionado, el reintegro de los recursos respectivos en la Cuenta de Cargo que se haya realizado con motivo de devolución, así como la causa de la misma. En caso de que el Banco no pueda llevar a cabo en la Cuenta de Cargo el abono de los recursos correspondientes a la Orden de Transferencia objeto de devolución, el Cliente podrá disponer de sus recursos en las ventanillas del Banco, o bien, podrán ser transferidos en la cuenta que indique.

## V. Ordenes de Transferencia.

El Banco proporcionará al Cliente en el estado de cuenta que emita periódicamente de la Cuenta de Cargo, así como a través de los medios por los que reciba Solicitudes de Envío, la información siguiente respecto de cada Orden de Transferencia: (i) la denominación de la Institución de Crédito participante a la que pertenece la Cuenta de Abono; (ii) la fecha y hora en que se haya liquidado la Orden de Transferencia; (iii) el monto de la Orden de Transferencia; (iv) la CLABE; (v) nombre, denominación o razón social del beneficiario como haya quedado indicado en la Solicitud de Envío; (vi) la Clave de Rastreo; (vii) la Referencia Numérica y (viii) en su caso, el Concepto de Pago.



## VI. Responsabilidad.

El Cliente acepta expresamente que el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar a él mismo o a terceros, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del Banco, así como por restricciones o contingencias de Banco de México que afecte las operaciones a través del SPEI. De igual manera, el Banco no asume responsabilidad alguna derivada de la indebida utilización del SPEI y de las fallas que afecten el buen funcionamiento del equipo de cómputo o apoyo que se utilice para la operación del SPEI.

## DÉCIMA NOVENA.- SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS (TEF).

### I. Definiciones.

Adicional a las definiciones establecidas en la cláusula denominada *Definiciones Generales* del presente Capítulo, el Banco y el Cliente convienen que para efectos de la presente cláusula, los términos que enseguida se definen, tendrán el siguiente significado:

- **CECOBAN.-** Es una empresa autorizada por el Banco de México para proporcionar los servicios de Cámara de Compensación Electrónica Nacional para las operaciones de TEF.
- **CLABE.-** Es la Clave Bancaria Estandarizada de 18 (dieciocho) dígitos que se utiliza para identificar la Cuenta de Abono.
- **Clave de Rastreo.-** Dato alfanumérico que el Banco asigna a una Orden de Transferencia para identificarla.
- **Concepto de Pago.-** Dato alfanumérico con la descripción del motivo por el que el Cliente solicita al Banco el procesamiento de la Orden de Transferencia a favor de la Cuenta de Abono, el cual deberá incluirse en la Solicitud de Envío.
- **Cuenta de Abono.-** Es la Cuenta denominada en Pesos establecida con el Banco o en otras Instituciones de Crédito participantes, a nombre del propio Cliente o de terceros, a la cual se le depositarán los fondos indicados por el Cliente en la Orden de Transferencia y que deberá incluirse en la Solicitud de Envío.
- **Cuenta de Cargo.-** Es la Cuenta respecto de la cual se cargarán los fondos indicados por el Cliente en la Orden de Transferencia.
- **Orden de Transferencia.-** Instrucción incondicional que el Banco le envía a otra Institución de Crédito participante a través del TEF, para que por cuenta del Cliente pague una suma determinada en Pesos a la Cuenta de Abono designada en dicha orden.
- **Solicitud de Envío.-** Instrucción presentada por el Cliente al Banco, por la cual requiere a este el envío de una Orden de Transferencia.
- **TEF.-** Transferencias Electrónicas de Fondos.

### II. Objeto.

El Banco a solicitud del Cliente, podrá efectuar transferencias de fondos en Pesos por cuenta y orden de éste último, de conformidad con las Instrucciones que le proporcione el mismo día de la recepción de la Solicitud de Envío, con cargo a la Cuenta de Cargo indicada por el Cliente a través del Sistema y abono a la Cuenta de Abono también especificada por el Cliente en el propio Sistema.

### III. Solicitud y Envío de Órdenes de Transferencia.

El Banco permitirá las Solicitudes de envío de Órdenes de Transferencia que le transmita el Cliente, siempre y cuando se presenten conforme a lo siguiente:

- a. Sin límite de monto, siempre que la Cuenta de Cargo tenga los recursos disponibles que se pretenda cargar.
- b. Que la transferencia se realice a cualquier Institución de Crédito que proporcione servicios de TEF en territorio nacional, debidamente autorizados y certificados por CECOBAN.
- c. En cualquier Día Hábil: (i) en las sucursales del Banco durante los horarios de atención al público ó hasta las 17:30:00 horas tiempo de la Ciudad de México, presentando una carta instrucción solicitando la Orden de Transferencia, o (ii) de las 6:00:00 a las 17:30:00 horas tiempo de la Ciudad de México, cuando la solicitud se formule por Internet a través del servicio de Banca Electrónica.
- d. Con la información que el Cliente indique en los campos “Número de Referencia” y Concepto del Pago establecidos en el formato de Solicitud de Envío.
- e. Con la indicación de cualquiera de los siguientes datos para identificar la Cuenta de Abono: (i) los 18 (dieciocho) dígitos que integran la CLABE, o (ii) los 16 (dieciséis) dígitos de la tarjeta de débito que, en su caso, corresponda.

Las transferencias correspondientes se llevarán a cabo dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la Instrucción del Cliente, siempre y cuando se haya dado de alta la Cuenta de Abono en los Sistemas del Banco y efectuada la operación antes de las 17:30 horas tiempo de la Ciudad de México, de lo contrario, el abono se verá reflejado dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a la Instrucción del Cliente.

El Banco no estará obligado a transmitir la Orden de Transferencia, cuando el Cliente no cumpla con cualquiera de los requisitos establecidos en la presente cláusula. Asimismo, es responsabilidad del Cliente proporcionar los datos correctos en la solicitud de envío de la Orden de Transferencia.

### IV. Verificación de las Solicitudes de Envío y Notificaciones.

El Banco deberá verificar la autenticidad de la Solicitud de Envío de la Orden de Transferencia y notificar al Cliente al respecto, conforme a lo siguiente:

- a. En los casos en que el Banco no pueda determinar de manera inmediata la autenticidad de la Solicitud de Envío de la Orden de Transferencia, deberá informar en ese momento al Cliente, por el mismo medio en que la haya presentado, que se encuentra en proceso de verificación.
- b. En los casos en que la Solicitud resulte procedente y aceptada, deberá informarlo al Cliente a través del correo electrónico que haya proporcionado, indicando: (i) el Banco de la Cuenta de Abono; (ii) la fecha en que se haya liquidado la Orden de Transferencia; (iii) el monto; (iv) la CLABE ó número de tarjeta de débito; (v) nombre, denominación o razón social del titular de la Cuenta de Abono; (vi) la Clave de Rastreo; (vii) el Número de Referencia; (viii) el Concepto de Pago, así como la hora en que fue aprobada, a fin de que con dicha información se pueda verificar el estado que guarda la Orden de Transferencia o solicitar cualquier aclaración.

c. En los casos en que la solicitud sea rechazada, informar al Cliente a través del correo electrónico registrado, indicando la causa.

#### **V. Responsabilidad.**

El Cliente acepta expresamente que el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar a él mismo o a terceros, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del Banco, así como por restricciones o contingencias de Banco de México que afecte las operaciones a través de las TEF. De igual manera, el Banco no asume responsabilidad alguna derivada de la indebida utilización de las TEF y de las fallas que afecten el buen funcionamiento del equipo de cómputo o apoyo que se utilice para la operación de la TEF.

#### **VIGÉSIMA.- COMISIONES.**

**Todas y cada una de las comisiones de los servicios que ampara el presente contrato, se encuentran establecidas en los contratos de las Cuentas o Créditos asociados al servicio, en las carátulas, anexos de comisiones, estados de cuenta y demás documentación correspondiente, así como en las sucursales del Banco, en el portal de Internet [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx), en medios impresos y por cualquier medio que al efecto el Banco determine.** El Cliente se obliga a pagar al Banco las comisiones más el impuesto correspondiente sobre el importe de cada comisión y con la periodicidad que se establezca con cargo a la Cuenta o al Crédito, según corresponda. El Banco dará a conocer al Cliente a través de los medios establecidos en la cláusula denominada *Modificaciones al Contrato* del presente Capítulo, los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que pretenda cobrar, por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente en los términos previstos en este contrato, tendrá derecho a darlo por terminado en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que el Banco pueda cobrarle 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 producto o servicio.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLICITUD DE BITÁCORAS.**

El Banco únicamente estará en posibilidad de dar trámite a las solicitudes de información planteadas por el Cliente en relación con los registros, bitácoras y huellas de auditoría de las operaciones celebradas al amparo del presente contrato, cuando éstas se presenten dentro de los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes a la fecha de la realización del servicio, de conformidad con lo siguiente:

a. La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la Cuenta o el Crédito, en el correo [ayuda@bancoazteca.com.mx](mailto:ayuda@bancoazteca.com.mx), a través del asesor digital disponible en la Aplicación Móvil, en Línea Azteca o bien, en la UNE del Banco. En todos los casos, el Banco estará obligado a acusar recibo de dicha solicitud.

b. Una vez recibida la solicitud de información, el Banco tendrá un plazo máximo de 10 (diez) días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, 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 caso de grabaciones de voz, no se entregará copia de la grabación, sólo se permitirá su audición, debiendo proporcionar una transcripción de la misma si es requerida por el Cliente.

c. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal del Banco facultado para ello.

d. Dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen mencionado, el Banco estará obligado a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la Cuenta o el Crédito, o bien, en la UNE del Banco, 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.

El procedimiento antes descrito es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su reclamación ante la CONDUSEF o su demanda ante la autoridad jurisdiccional competente.

Para la atención de consultas, reclamaciones y aclaraciones, se estará a lo dispuesto en el contrato de la Cuenta o Crédito, por lo que el Cliente podrá acudir a:

#### **UNE**

**Domicilio: Avenida Insurgentes Sur número 3579, Colonia Villa Olímpica, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, México C.P. 14020.**

**Teléfono: 55 1720 7272**

**Correo electrónico: [ueau@bancoazteca.com.mx](mailto:ueau@bancoazteca.com.mx)**

#### **CONDUSEF**

**Teléfono: 800 999 8080 y 55 5340 0999**

**Página de Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)**

**Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)**

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA.- VIGENCIA.**

La duración del presente contrato es por tiempo indeterminado, salvo las excepciones que se establecen en la cláusula denominada *Cancelación y Terminación del Contrato* del presente Capítulo.

#### **VIGÉSIMA TERCERA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

El Banco podrá modificar los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, mediante aviso dirigido al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la entrada en vigor de las modificaciones. El uso o la continuación en el empleo o utilización del servicio sobre el que se haya introducido una modificación o adición se considerará como un consentimiento expreso respecto del cambio generado. No obstante lo anterior, en caso de no estar de acuerdo, el Cliente en los términos previstos en la cláusula denominada *Cancelación y Terminación del Contrato*, tendrá derecho a solicitar la terminación anticipada del contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que el Banco pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

El Cliente y el Banco convienen en que el aviso al que se refiere el párrafo anterior se realizará a través del portal de internet del Banco **[www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx)**, en la sección especial del servicio y/o en la sección de "Aviso Legales - Repositorio Histórico". Adicionalmente, el

Banco podrá enviar el aviso descrito por cualquiera de los siguientes medios:

- a. Aplicación Móvil;
- b. Publicaciones en periódicos de amplia circulación;
- c. Colocación de avisos en los lugares abiertos al público en las sucursales del Banco;
- d. Estados de cuenta de la Cuenta o el Crédito;
- e. Comprobantes de Operación;
- f. Red de Cajeros Automáticos;
- g. Mensajes de texto SMS a los equipos de telefonía móvil que el Cliente haya dado de alta ante el Banco, o
- h. Comunicación dirigida al correo electrónico que el Cliente haya dado de alta ante el Banco.

#### **VIGÉSIMA CUARTA.- CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

El presente contrato podrá cancelarse o darse por terminado de conformidad con lo siguiente:

##### **I. Cancelación por parte del Cliente.**

El Cliente contará con un período de gracia de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del contrato para cancelarlo sin responsabilidad alguna de su parte, en cuyo caso, el Banco no podrá cobrar comisión alguna. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los servicios de Banca Electrónica vinculados a la Cuenta o al Crédito.

##### **II. Cancelación por parte del Banco.**

El Banco no está obligado a informar al Cliente de la cancelación del contrato, cuando sea realizada con motivo de mandamiento de autoridad competente o el Banco tenga sospecha fundada o indicios de que los recursos, bienes o valores que el Cliente pretenda usar para realizar una operación pudieran estar relacionados con actos o conductas de financiamiento al terrorismo u operaciones con recursos de procedencia ilícita.

##### **III. Terminación por parte del Cliente.**

El Cliente en cualquier momento podrá solicitar en sucursal u oficina del Banco, o bien, a través del portal de Internet [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx), la terminación anticipada del presente contrato, para lo cual, el Banco debe proporcionar al Cliente acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, así como cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente al formular la solicitud de terminación del contrato, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio que establezca para tal efecto.

Una vez realizado lo anterior, el Banco realizará lo siguiente:

- a. Inhabilitar el Identificador de Usuario y la Contraseña de acceso a los servicios de Banca Electrónica, en el entendido que la inhabilitación descrita implicará el bloqueo de otro servicio de Banca Electrónica, ya que comparten Contraseñas de acceso.
- b. Cancelar los servicios de Banca Electrónica, incluyendo el servicio de Banca Móvil en la fecha de presentación de la solicitud.
- c. Cancelar las notificaciones que el Banco está obligado a enviar al Cliente en términos de la cláusula denominada *Notificación de Operaciones* del presente Capítulo, respecto de las operaciones ligadas al servicio cancelado.

d. Rechazar, en su caso, cualquier disposición de la Cuenta o Crédito que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los servicios de Banca Electrónica vinculados. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados.

e. Abstenerse de condicionar la terminación del contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente contrato.

f. Abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del contrato.

g. Tratándose de la contratación de un servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, deberán también darse por terminados los servicios adicionales.

h. En el caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto en beneficio del Cliente, en caso de que puedan subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, informando de esta situación al Cliente.

##### **IV. Terminación por parte del Banco.**

El Banco podrá dar por terminado el presente contrato previa notificación efectuada al Cliente de manera fehaciente, a través de cualquiera de los medios pactados en la cláusula denominada *Modificaciones al Contrato* del presente Capítulo. No obstante lo anterior, el mismo seguirá produciendo todos sus efectos legales entre las partes, hasta que el Cliente y el Banco hayan cumplido cabalmente con todas y cada una de sus obligaciones contraídas al amparo del presente contrato.

El Banco podrá dar por terminado el presente contrato sin su responsabilidad cuando:

- a. El Cliente haya proporcionado datos falsos a la firma del presente contrato.
- b. El Cliente dé por terminado el contrato respectivo de la Cuenta o Crédito asociada a los servicios de Banca Electrónica establecidos en el presente contrato.
- c. El Cliente realice acciones sobre casos que se reporten o identifiquen como posibles delitos o que pudieran provenir de operaciones fraudulentas, conforme a los procesos de investigación del Banco o en cooperación con otras Instituciones.
- d. El Cliente incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo con motivo del presente contrato, así como de las disposiciones legales aplicables.

##### **VIGÉSIMA QUINTA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.**

El Cliente acepta expresamente que el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar si, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del Banco, el Cliente no pudiera hacer uso del servicio o realizar alguna de las operaciones previstas en el presente contrato.

##### **VIGÉSIMA SEXTA.- PROPIEDAD.**

El Cliente reconoce que el Banco es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contengan en el Sistema, por lo que en ningún motivo podrá copiar o modificar el mismo, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto del Sistema y solo podrá utilizarlo en los términos y condiciones pactados en el

presente contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso del Sistema.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PROTECCIÓN DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Banco es responsable de los datos personales del Cliente, los cuales son tratados con la finalidad de cumplir con la operación pasiva solicitada por el Cliente, así como brindar los productos y servicios que el Cliente tenga contratados con el Banco, adicionalmente podrá utilizar sus datos personales para comunicarle, en su caso, otros productos y/o servicios que puedan ser de su interés, ofrecidos por el propio Banco, sus subsidiarias, filiales, afiliadas, controladoras o de sociedades con quien mantenga vínculo comercial o de negocios.

El Cliente manifiesta que ha leído y entendido el aviso de privacidad del Banco, disponible en el sitio web [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx), en la sección "Aviso de Privacidad", al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento de los datos personales.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA.- TÍTULO DE LAS CLÁUSULAS.**

Los títulos con los que se denomina a cada una de las cláusulas que aparecen en el presente contrato, se han puesto con el exclusivo propósito de facilitar su lectura, por tanto, no necesariamente definen ni limitan el contenido de las mismas. Para efectos de interpretación de cada cláusula deberá atenderse exclusivamente a su contenido, y de ninguna manera a su título.

#### **VIGÉSIMA NOVENA.- DOMICILIOS, AVISOS Y NOTIFICACIONES.**

El Cliente acepta que cualquier aviso podrá realizarse por escrito o a través de cualquier Medio Electrónico, de cómputo o tele-comunicativo derivado de la ciencia y tecnología. Entre los Medios Electrónicos las partes reconocen el correo electrónico. Las partes están de acuerdo en que las notificaciones se podrán hacer cualquier día del año, pudiéndose entender la notificación con cualquier persona que habite en el domicilio señalado por el Cliente en la Solicitud, con el único requisito de que no tenga impedimento legal para recibir tal notificación. Cualquiera de las partes está obligada a notificar a las demás el cambio de domicilio que tuvieren y en caso de no hacerlo, los avisos y notificaciones que dirijan al último domicilio indicado, surtirán plenamente todos los efectos legales a que haya lugar. Mientras las partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, cuando menos con 10 (diez) Días Hábiles de anticipación, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales que se hagan en los domicilios indicados, surtirán plenamente sus efectos. **El Banco señala como su domicilio el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 3579, Colonia Villa Olímpica, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14020.**

El Cliente podrá consultar las redes sociales que el Banco mantiene activas en su dirección en internet [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx).

#### **TRIGÉSIMA.- LEGISLACIÓN, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.**

El presente contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo y en caso de controversia, las partes se someten irrevocablemente a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, o bien, en la Ciudad en que se suscriba el contrato, a elección de quien promueva la controversia, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

### **CAPÍTULO III BANCA POR INTERNET**

#### **PRIMERA.- OBJETO DEL SERVICIO.**

El Banco podrá prestarle al Cliente el servicio de Banca por Internet a través del navegador de una computadora, Teléfono Móvil o dispositivo electrónico, en el entendido de que dicho servicio también será conocido como el portal del Banco [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx).

En virtud de lo anterior, el Banco establecerá mecanismos y procedimientos para que el Cliente pueda autenticar al Banco al inicio de una Sesión, debiendo sujetarse a lo siguiente:

I. Proporcionar al Cliente información personalizada y suficiente para que pueda verificar, antes de ingresar los elementos de identificación y autenticación, que se trata efectivamente del Banco con el cual se iniciará la Sesión. Para ello, el Banco podrá utilizar (i) información que el Cliente conozca o haya proporcionado al Banco, o bien, que haya señalado para este fin, tales como nombre, alias, imágenes, entre otros, e (ii) información que el Cliente pueda verificar mediante un dispositivo o medio proporcionado por el Banco para este fin.

II. Una vez que el Cliente verifique que se trata del Banco e inicie Sesión, el Banco deberá proporcionar de forma notoria y visible al menos (i) la fecha y hora del ingreso de la última Sesión, y (ii) nombre y apellido del Cliente.

#### **SEGUNDA.- OPERACIONES.**

Una vez iniciada la Sesión, el Cliente podrá tener acceso a la Cuenta o al Crédito para efectuar, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y de acuerdo con los lineamientos que el Banco tenga establecidos en los contratos de las Cuentas o Créditos respectivos, las operaciones que de manera enunciativa, más no limitativa, se señalan a continuación:

- Consultas de saldos, movimientos.
- Consultas de estados de cuenta.
- Consulta de contratos celebrados con el Banco.
- Consulta de retenciones por pago de intereses.
- Traspasos entre Cuentas del Cliente o a otras cuentas establecidas con el Banco.
- Transferencias de recursos dinerarios a Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones.
- Consulta de histórico de traspasos y transferencias.
- Autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.
- Autorizaciones e instrucciones de órdenes de pago.
- Pago de créditos y tarjetas de crédito otorgadas por el Banco u otras Instituciones.
- Pago de servicios.
- Pago de contribuciones.
- Actualización de datos.
- Registro, modificación o eliminación de Cuentas Destino.
- Recuperación y restablecimiento de Factores de Autenticación.
- Establecimiento e incremento de límites de monto para Operaciones Monetarias.
- Alta y modificación del medio de notificación a que se refiere la cláusula denominada *Notificación de Operaciones* del Capítulo denominado *Cláusulas Generales Aplicables a los Servicios Materia del Presente Contrato*.
- Alta, envío o cancelación de la portabilidad de nómina.

- Contratación de otro servicio de Banca Electrónica o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos.
- Solicitud y consulta de aclaraciones.
- Solicitud y activación de chequera.
- Avisos por robo o extravío de la chequera.
- Recibir y consultar publicidad y promociones.
- Localizador de sucursales del Banco.
- Cancelación de servicios.
- Recarga de tiempo aire.
- Contratación y activación de nuevos productos o servicios con el Banco.
- Cualquier otra operación y/o servicio que el Banco llegare a autorizar en el futuro o que se describa en el contrato de la Cuenta o Crédito respectivo.

#### **CAPÍTULO IV BANCA MÓVIL**

##### **PRIMERA.- CONDICIONES DEL SERVICIO.**

El Banco podrá prestarle al Cliente el servicio de Banca Móvil por medio del Teléfono Móvil y la Aplicación Móvil que el Banco determine para tal efecto y de conformidad con lo siguiente:

- I. El Cliente deberá descargar la Aplicación Móvil en las tiendas virtuales para Teléfonos Móviles.
- II. El Banco generará un código de verificación que será notificado vía Mensaje de Texto SMS al Cliente, el cual deberá digitarlo en la pantalla correspondiente.
- III. El Cliente podrá indicar su número de Teléfono Móvil y compañía celular, o bien, deberá acreditar su identidad a través de los Factores de Autenticación que el Banco habilite para tal efecto.
- IV. El Cliente deberá capturar su Identificador de Usuario y Contraseña, creando su Firma Electrónica Fiable para activar al servicio.

El Cliente podrá vincular la Contraseña de acceso a la Banca Móvil a través de la validación de la huella dactilar o el reconocimiento facial que haya registrado y habilitado directamente en su Teléfono Móvil, en el entendido que dicha Contraseña no se considerará como una validación biométrica por parte del Banco conforme a las disposiciones legales aplicables. En virtud de lo anterior, el Cliente podrá acceder al servicio de Banca Móvil a través de dicho elemento o mediante el ingreso de su Contraseña de 6 (seis) caracteres. Asimismo, en caso de que el Cliente realice un cambio de su Teléfono Móvil o un cambio en su Contraseña, deberá volver a realizar la vinculación descrita para volver a acceder a la Banca Móvil.

##### **SEGUNDA.- OPERACIONES.**

Una vez iniciada la Sesión, el Cliente podrá tener acceso a la Cuenta o al Crédito para efectuar, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y de acuerdo con los lineamientos que el Banco tenga establecidos en los contratos de las Cuentas o Créditos respectivos, las operaciones que de manera enunciativa, más no limitativa, se señalan a continuación:

- Consultas de saldos, movimientos.
- Consultas de estados de cuenta.
- Consulta de contratos celebrados con el Banco.
- Consulta de retenciones por pago de intereses.
- Traspasos entre Cuentas del Cliente o a otras cuentas establecidas con el Banco.
- Transferencias de recursos dinerarios a Cuentas Destino de terceros u otras Instituciones.

- Operación de Tarjetas Digitales.
- Envío y aceptación de mensajes de cobro a través del CoDI.
- Consulta de histórico de traspasos y transferencias.
- Autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.
- Autorizaciones e instrucciones de órdenes de pago.
- Efectuar cargos y recibir depósitos a través de códigos QR.
- Pago de créditos y tarjetas de crédito otorgadas por el Banco u otras Instituciones.
- Pago de servicios.
- Pago de contribuciones.
- Actualización de datos.
- Liberación de nómina.
- Registro, modificación o eliminación de Cuentas Destino.
- Recuperación y restablecimiento de Factores de Autenticación.
- Bloqueo y desbloqueo de Tarjetas.
- Establecimiento e incremento de límites de monto para Operaciones Monetarias.
- Alta y modificación del medio de notificación a que se refiere la cláusula denominada *Notificación de Operaciones* del Capítulo denominado *Cláusulas Generales Aplicables a los Servicios Materia del Presente Contrato*.
- Alta, envío o cancelación de la portabilidad de nómina.
- Compra y venta de dólares con cargo a la Cuenta.
- Reporte de robo o extravío de Tarjetas.
- Mostrar y ocultar Cuentas, Créditos y montos.
- Generación de Token electrónico.
- Acceso directo a los medios de contacto de Línea Azteca.
- Recepción y envíos de dinero a través de los transmisores con los que el Banco tenga convenio.
- Chat en línea con asesores del Banco.
- Desactivación, reactivación y suspensión de la Aplicación Móvil.
- Recibir y consultar publicidad y promociones.
- Localizador de sucursales y Cajeros Automáticos del Banco.
- Designación de beneficiarios.
- Recarga de tiempo aire.
- Contratación y activación de nuevos productos o servicios con el Banco.
- Cualquier otra operación y/o servicio que el Banco llegare a autorizar en el futuro o que se describa en el contrato de la Cuenta o Crédito respectivo.

##### **TERCERA.- DESACTIVACIÓN, REACTIVACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

El Cliente en todo momento, podrá desactivar temporalmente los servicios de Banca Móvil en cualquiera de las sucursales del Banco o dentro de una Sesión en la propia Aplicación Móvil, siempre que cuente con dicha funcionalidad, y cumpla con la validación y autenticación que el Banco solicite para tal efecto, en el entendido de que el Cliente no podrá seguir operando el servicio respectivo hasta reactivarlo, para lo cual, deberá seguir el procedimiento de autenticación establecido en la Aplicación Móvil.

#### **CAPÍTULO V OTROS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

##### **PRIMERA.- TARJETA DIGITAL.**

El Banco a través del servicio de Banca Móvil podrá otorgar al Cliente una Tarjeta Digital como medio de disposición adicional de la Cuenta, previa activación del servicio de Banca Móvil, descargando la Aplicación Móvil que le permitirá al Cliente hacer uso de todos los servicios disponibles en



la misma, en términos del Capítulo denominado *Banca Móvil* del presente contrato.

Las disposiciones de la tarjeta digital, se regirán por los términos y condiciones establecidos en el contrato respectivo.

**SEGUNDA.- ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS.**

El Banco a solicitud del Cliente y conforme a los términos y condiciones establecidos en los contratos de las Cuentas y Créditos respectivos, podrá

enviar estados de cuenta a través del correo electrónico que el Cliente haya registrado para tal efecto. El Banco deberá transmitir los estados de cuenta de forma cifrada con mecanismos que impidan su lectura por parte de terceros no autorizados, por lo que para que el Cliente tenga acceso a los mismos, deberá ingresar la Contraseña que el Banco le solicite para tal efecto.

----- FIN DEL CLAUSULADO – CONTINUA EL APARTADO DE FIRMAS -----

Leído que fue el presente contrato por las partes, explicado su contenido por parte del Banco al Cliente y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, manifiestan que el mismo contiene la libre expresión de su voluntad y que no tiene vicios de consentimiento que pudiera invalidarlo, en consecuencia lo firman en la Ciudad de Coyoacán, Ciudad de México con fecha DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

**APARTADO DE FIRMAS**

**EL CLIENTE**

**EL BANCO**

**Nombre del Cliente o Representante Legal:**  
 María Díaz Arcos

**Nombre del Apoderado General:** Alberto Villaseñor Ramos

**Firma Electrónica Fiable:**

**Firma:**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



Si no sabe o no puede firmar el Cliente, firmará a su ruego y en su nombre un tercero indicando su nombre y estampando la huella del Cliente.