

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA PARA PERSONAS FÍSICAS CELEBRADO POR BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A. INTEGRANTE DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, EN LO SUCESIVO “BANAMEX” O EL “BANCO” Y LA PERSONA IDENTIFICADA EN LA SOLICITUD ÚNICA BANAMEX A QUIEN SE LE DENOMINARÁ “CLIENTE”, Y EN CONJUNTO CON BANAMEX, “LAS PARTES”.

DECLARACIONES

A. Declara el Cliente que:

- I. Cuenta con capacidad legal y suficiente para obligarse en los términos del presente Contrato.
- II. La información indicada en la Solicitud Única Banamex o a través del Medio Electrónico de Banamex que utilice es completa, actual, cierta y verdadera, y se obliga a notificar a Banamex sobre cualquier cambio o corrección a dicha información.
- III. La celebración de este Contrato no implica la contratación de otros productos y servicios ofrecidos por las Entidades (según se define más adelante).
- IV. Los recursos utilizados a través de la Banca Electrónica o Medios Electrónicos son de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas, manifestando que conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. En el evento de que el dinero que abone a su cuenta bancaria sea propiedad de un tercero, se obliga a notificar tal situación a Banamex, así como a identificar al tercero por cuenta de quien actúe.
- V. Está de acuerdo con el contenido del presente Contrato, por lo que manifiesta su consentimiento en celebrarlo.
- VI. En la fecha de celebración del presente Contrato, Banamex le proporcionó toda la información relativa a los servicios de Banca Electrónica contenidos en el presente Contrato, así como los términos, condiciones y comisiones, así como el lugar en donde puede consultar dicha información.

B. Declara Banamex que:

- I. Su denominación social es Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, su domicilio es el ubicado en Isabel la Católica No. 44, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc Código Postal 06000, Ciudad de México y su dirección de Internet es www.banamex.com
- II. Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada como institución de banca múltiple y que sus representantes cuentan con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato.
- III. El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF bajo el número: 0300-434-000613/12-03469-1225
- IV. El Cliente podrá consultar: (i) las cuentas y/o perfiles que Banamex mantiene activos en redes sociales de Internet en la página principal del Portal Banamex, mismas que se identifican a través de los logos de cada una de dichas redes sociales; y, (ii) la transcripción de las disposiciones legales señaladas en el Contrato a través de la dirección de Internet del Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF ubicada en http://e-portalif.condusef.gob.mx/recal_index.php

CLAUSULAS

TÍTULO PRIMERO

CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

PRIMERA. DEFINICIONES. Las partes acuerdan en que los siguientes términos (cuando se usen con mayúscula inicial) tendrán los significados que a continuación se establecen:

“Anexo de Comisiones”: significa el documento que forma parte integrante del presente Contrato, en el cual se establecen los conceptos, acción generadora, periodicidad, método de cálculo, monto y características de las comisiones cobradas por Banamex por los servicios prestados en este documento.

“Autenticación”: significa el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente, mediante el cual puede expresar su consentimiento para realizar operaciones o recibir instrucciones a través de los Medios Electrónicos y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica.

“Banca Electrónica”: significa el conjunto de servicios y operaciones bancarias que Banamex o alguna Entidad realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Contrato. Dichos servicios son enunciativos, más no limitativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta, Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, pudiendo Banamex en cualquier momento adicionar o eliminar cualquier servicio de Banca Electrónica.

“Banca Móvil” (también denominada indistintamente como “ App Banamex” o cualquier otra Banca Móvil que ponga a disposición Banamex): significa el servicio de Banca Electrónica en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia

0300-434-000613/12-03469-1225

unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

"Banca por Internet" (también denominada indistintamente como "BancaNet" o cualquier otra Banca por Internet que ponga a disposición Banamex): significa el servicio de Banca Electrónica efectuado a través de Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de Banamex, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

"Banca Telefónica Audio Respuesta" (también denominada indistintamente como "Audiomático"): significa el servicio de Banca Electrónica mediante el cual Banamex recibe instrucciones del Cliente a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Cliente mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).

"Banca Telefónica Voz a Voz": significa el servicio de Banca Electrónica mediante el cual el Cliente instruye vía telefónica a través de un representante de Banamex debidamente autorizado por este, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar determinadas Operaciones a nombre del propio Cliente.

"Bitácora": significa el registro electrónico de todas y cada una de las Operaciones realizadas a través de los Medios Electrónicos.

"Cajeros Automáticos": significa el dispositivo de acceso de autoservicio que permite al Cliente realizar consultas y Operaciones diversas, tales como la disposición y/o depósito de dinero en efectivo, al cual el Cliente accede mediante sus Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica o, a través de otros Factores de Autenticación que Banamex ponga a disposición del Cliente.

"Clave de Acceso", "Contraseña", "Número de Identificación Personal (NIP)" o "PIN": significa el Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio de Banca Electrónica, cuya composición y uso para las diferentes Operaciones por Banca Electrónica está sujeto a la regulación aplicable.

"Contraseña dinámica": significa el Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio de Banca Electrónica generado de forma automática a través de un dispositivo físico o digital de claves numéricas o alfanuméricas para un solo uso o duración para una Operación Financiera o Instrucción a través de la Banca Electrónica, cuya composición y uso está sujeto a la regulación aplicable.

"Contrato": significa conjuntamente la Solicitud Única Banamex, el presente instrumento, sus anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

"CONDUSEF": Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.

"Correo Electrónico": significa la ubicación o dirección en Internet indicada por el Cliente en cualquiera de los documentos que forman parte del Contrato o mediante comunicado posterior que el Cliente entregue a Banamex por cualquier medio, a través del cual, el Cliente puede recibir comunicaciones de parte de Banamex.

"Cuenta": significa la cuenta bancaria que Banamex o la Entidad abrirá al Cliente previa solicitud de este último, mediante la contratación de un producto bancario, en términos de lo dispuesto en las cláusulas denominadas "Contratación" y "Contratación de Manera no Presencial o Remota" del presente Contrato.

"Día Hábil": significa cualquier día del año que no sea sábado ni domingo, en que las instituciones de crédito estén autorizadas para celebrar operaciones con el público.

"Dispositivo de Acceso": significa el equipo que permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica correspondiente.

"Entidades": Banco Nacional de México, S.A. integrante del Grupo Financiero Banamex, Banamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, Afore Banamex S. A. de C. V. integrante del Grupo Financiero Banamex y cualquier otra entidad integrante del Grupo Financiero Banamex. S. A de C.V.

"Factor de Autenticación": significa el mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir: (i) Información que el Cliente conozca y que Banamex o la Entidad valide mediante cuestionarios practicados por los operadores del centro de atención telefónica, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 1"; (ii) Información que únicamente el Cliente conozca, pudiendo ser Contraseñas o números de identificación personal, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 2"; (iii) Información contenida, recibida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso y Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 3"; e (iv) información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como características de la firma autógrafa en Medios Electrónicos (en los términos previstos en la regulación aplicable), huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 4".

"Firma Electrónica": significa los datos consignados en un Mensaje de Datos en forma electrónica, adjuntos o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que 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.

"Firma Electrónica Avanzada o Fiable": significa aquella firma electrónica que tiene dicha calidad, en cumplimiento y de conformidad con el código de comercio.

“Horario de Servicio”: Periodo establecido por las autoridades y por las Entidades dentro del cual se prestan los servicios de Banca Electrónica y/o ejecutan las Instrucciones que sean recibidas del Cliente a través de los servicios de la Banca Electrónica, los cuales se informan a través del Portal Banamex.

“Identificador de Usuario”: significa la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto Banamex o la Entidad como el Cliente, que permita reconocer la identidad del propio Usuario para el uso del servicio de Banca Electrónica correspondiente, los cuales pueden ser de manera enunciativa más no limitativa, el Numero de Cliente, número de tarjeta Banamex, número telefónico, el Dispositivo de acceso, el correo electrónico entre otros.

“Internet”: significa la red informática de comunicación mundial, a la cual se podrá acceder a través de un Dispositivo de Acceso, el cual incluye un Teléfono Móvil o cualquier otro dispositivo inalámbrico que reúna un mínimo de características, para enviar y/o recibir datos, voz, vídeo y demás información a través de redes telefónicas locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo vía satélite y demás redes públicas de comunicación.

“Instrucción”: significa las órdenes y/o directrices enviadas por el Cliente a las Entidades para que sean ejecutadas por estas, con cargo a la Cuenta del Cliente, a través de los servicios de Banca Electrónica o Mensajes de Datos, para realizar cualquier Operación.

“Medios de Acceso de la Cuenta”: significa de forma enunciativa, pero no limitativa los medios que Banamex pone a disposición del Cliente para acceder a los recursos de sus cuentas, pudiendo ser Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, órdenes de pago, cheques o cualquier otro medio para realizar las Operaciones mínimas inherentes a las características del producto o servicio contratado.

“Medios de Notificación”: significa de forma enunciativa, pero no limitativa, el estado de cuenta de la Cuenta del Cliente, el teléfono celular a través de mensajes de texto, correos electrónicos, los servicios de Banca Electrónica, o cualquier otro que en su caso habiliten y notifiquen las Entidades, a través de los cuales pueda darle información y noticias sobre los productos y servicios contratados al amparo de este documento.

“Medio Electrónico”: significa cualesquiera de los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, públicos o privados, tangibles o intangibles que permiten al Cliente, a través de un equipo de cómputo u otros medios de comunicación, acceder a los servicios de Banca Electrónica y enviar Instrucciones a las Entidades y celebrar Operaciones.

“Mensaje de Datos”: significa la información generada, transmitida o archivada por Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

“Monto Transaccional”: Monto de referencia definido por el Cliente o, en su defecto, estimado por Banamex, como límite de las transacciones que impliquen transferencia o retiro de recursos dinerarios realizadas por el Cliente con cargo a la Cuenta, a través de los servicios de Banca por Internet, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta y Banca Móvil mismo que es utilizado por los sistemas de Banamex que tienen por objeto la prevención de fraudes.

“Número de Cliente”: significa la clave numérica creada por Banamex y dada a conocer al Cliente por conducto de sus empleados y funcionarios autorizados, estados de cuenta, fichas, asientos y demás documentos emitidos por las Banamex o las Entidades, con el objeto de fungir como Identificador de Usuario entre Banamex o las Entidades y el Cliente.

“Notificaciones Banamex”: significa el servicio de Banca Electrónica, mediante el cual el Cliente designa un Correo Electrónico o un Teléfono Móvil para la recepción de diversas alertas y notificaciones de conformidad con el presente Contrato, respecto a las Operaciones realizadas a nombre del Cliente o de su(s) Cuenta(s).

“Operación”: significa cualquiera de las operaciones de depósito, de crédito o de servicios que celebre el Cliente con Banamex, incluyendo, de forma enunciativa mas no limitativa: (a) transferencia de fondos entre cuentas propias y cuentas de terceros; (b) cargos a las cuentas propias para depósitos en tarjetas de crédito Banamex u otros adeudos con Banamex o con cualquier tercero; (c) cargos a las cuentas propias respectivas para depósito por concepto de servicios o depósitos a terceros; (d) cargos a las cuentas de cargo para depósitos de nómina a empleados o funcionarios del Cliente o de sus subsidiarias o afiliadas; (e) cargos a las cuentas propias para realizar órdenes de pago; (f) transferencias de fondos de las cuentas propias para realizar inversiones a la vista, a plazo o con previo aviso, compra y venta de Valores; (g) cargos a las cuentas propias para compraventa de divisas para abono a cuentas propias; (h) cargos a las cuentas propias para compras de divisas a efectos de girar una transferencia internacional a cuentas propias o de terceros en el extranjero a través de las Entidades o mediante transmisores de dinero que a estas últimas les presten servicio, (i) cambio de Clave de Acceso, (j) consultas de saldos, movimientos y estados de cuenta; (k) consulta de estado de Cheques librados, operaciones para protección de Cheques en caso de robos o extravíos; (l) solicitud de talonarios de Chequeras de las cuentas propias de las que el Cliente es titular; (m) altas de cuentas de terceros y bajas de cuentas propias y cuentas de terceros; (n) altas y bajas de Firmas Electrónicas y administración de facultades; y, (o) cualesquiera otros servicios que Banamex preste o llegue a prestar en un futuro a través de los Medios Electrónicos.

“Pago Móvil”: significa 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, debiendo la Entidad obtener la información o datos de manera automática del Dispositivo de Acceso correspondiente y únicamente puedan realizarse consultas de saldo respecto de las cuentas o tarjetas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a transferencias de recursos dinerarios y pagos de bienes o servicios, en ambos casos, de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía por cliente, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas.

“**Portal Banamex**”: significa la dirección electrónica de Banamex en Internet, identificada como “www.banamex.com” o cualquier otra que Banamex le indique al Cliente a través de los Medios de Notificación.

“**Sesión**”: significa el periodo de tiempo sin interrupción en el cual el Cliente podrá llevar a cabo consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de Instrucción, una vez que haya ingresado al servicio de Banca Electrónica con su correspondiente Firma Electrónica en conjunto con su Identificador de Usuario y hasta que se hubiere desconectado.

“**Solicitud Única Banamex**”: Solicitud de productos y/o servicios de Banca Electrónica que forma parte integrante del presente Contrato ya sea de manera física o electrónica a través del cual se recaba el consentimiento expreso del Cliente para la celebración de este Contrato, y que contiene los datos de identificación del Cliente, incluyendo el Número de Cliente y que, junto con los demás anexos, forma un solo contrato. Dicha Solicitud Única Banamex podrá cambiar de nombre en cualquier tiempo debiendo siempre referirse al presente clausulado o al Contrato Único de Prestación de Servicios de Banca Electrónica.

“**Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado**”: significa el medio de disposición de la cuenta bancaria que cuenta con un circuito integrado y que puede almacenar información del tarjetahabiente con el fin de verificar, mediante procedimientos criptográficos, que la tarjeta y el punto de venta donde se utilizan son válidos, antes de ejecutar servicios de banca electrónica.

“**Tarjeta Virtual**”: significa la representación digital contenida en un Mensaje de Datos de una Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado generada a través de un servicio de Banca Electrónica y asignada al Cliente para realizar Operaciones en línea, ligarla a monederos electrónicos o pagar mediante dispositivos con tecnología de pago sin contacto NFC (Near Field Communication, por sus siglas en inglés) o cualquier otro sistema de pago sin contacto en el mercado y habilitado por Banamex.

“**Teléfono Móvil**”: significa el Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tienen asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular.

“**Terminal Punto de Venta**”: significa el Dispositivo de Acceso consistente en terminales de cómputo, teléfonos móviles o programas de cómputo, operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado, Tarjeta Virtual o a la Cuenta.

“**Términos y Condiciones**”: significa el documento que contiene los términos y condiciones de uso específicos de cada Medio Electrónico, que el Cliente deberá aceptar en la activación de los mismos. En conjunto con los demás documentos aplicables, forma parte del Contrato de Banca Electrónica.

“**Unidad Especializada**” o “**UNE**”: significa la unidad especializada de atención a usuarios de Banamex que tiene por objeto atender cualquier queja o reclamación del Cliente, cuyo domicilio se encuentra ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, la cual cuenta con el siguiente teléfono: 55 12 26 45 83, y su correo electrónico es: une@banamex.com. Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana, cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier Sucursal o a través del Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios que lleva la CONDUSEF.

“**Valores**”, significa las acciones, partes sociales, obligaciones, bonos, títulos opcionales, certificados, pagarés, letras de cambio y demás títulos de crédito, nominados o innominados, inscritos o no en el registro nacional de valores, susceptibles de circular en los mercados de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, que se emitan en serie o en masa y representen el capital social de una persona moral, una parte alícuota de un bien o la participación en un crédito colectivo o cualquier derecho de crédito individual, en los términos de las leyes nacionales o extranjeras aplicables.

SEGUNDA. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. En caso de que el Cliente así lo solicite, mediante su consentimiento expreso ya sea a través de su firma autógrafa en la Solicitud Única Banamex, o en cualquier otro medio o documento que Banamex o las Entidades pongan a su disposición, en la cual se evidencie su consentimiento, incluyendo el proceso de contratación no presencial a través de Medios Electrónicos, aprobado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Banamex prestará los servicios de Banca Electrónica contenidos en este Contrato mediante los cuales el Cliente podrá realizar las Operaciones habilitadas y descritas en este Contrato, así como realizar Instrucciones respecto de los productos y servicios que tenga contratados con las Entidades del Grupo Financiero Banamex y que se encuentren habilitados para ser operados a través de los servicios de Banca Electrónica. El Cliente podrá indicar a Banamex, en la fecha de celebración de este Contrato, o en cualquier otro momento, la activación de la Banca Electrónica a través del respectivo Dispositivo de Acceso ya sea mediante el proceso de Autenticación mediante el uso de claves de un solo uso, con un inicio de Sesión o mediante cualquier otro mecanismo que Banamex ponga a disposición del Cliente informándole dentro del respectivo Medio Electrónico o Dispositivo de Acceso.

En caso de que se adhieran nuevos servicios de Banca Electrónica, Banamex o la Entidad se los notificará al Cliente a través de los Medios de Notificación.

El Cliente acepta que cualquier Operación o Instrucción realizada al amparo de este Contrato, estará sujeta a la veracidad, integridad, legalidad y certeza de la información proporcionada, por lo que las partes acuerdan que, si la Entidad respectiva cuenta con elementos para considerar que no se cumplen las características anteriores, podrá abstenerse de cumplir con dicha Operación o Instrucción, sin responsabilidad alguna de su parte.

El Cliente reconoce expresa e irrevocablemente la validez y exigibilidad de los convenios y contratos celebrados, así como de realización de las Operaciones, Instrucciones y los servicios utilizados a través de los servicios de Banca Electrónica, y acepta que la celebración de este Contrato no implica la contratación de los demás productos y servicios financieros ofrecidos por las Entidades que pueden ser operados a través de los canales y/o servicios de la Banca Electrónica, los cuales se registrarán por sus respectivos

contratos.

TERCERA. EFECTOS JURÍDICOS DE LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA. Para efectos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, las Partes acuerdan que el Cliente podrá hacer uso de la Firma Electrónica y/o Firma Electrónica Avanzada para celebrar Operaciones con las Entidades a través de los servicios de Banca Electrónica, de conformidad con lo siguiente:

- a) La Firma Electrónica y/o Firma Electrónica Avanzada sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta y representa el acuerdo de voluntades entre el Cliente y la Entidad correspondiente, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes. El Cliente necesariamente deberá utilizar su Firma Electrónica para poder ingresar a la Banca Electrónica y realizar las Instrucciones y celebrar las Operaciones respectivas.
- b) El Cliente manifiesta que conoce el alcance que en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso en los servicios de Banca Electrónica es bajo su estricta responsabilidad, y por lo tanto, el uso de la misma será atribuido al Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica confidencial y no compartirla con terceros. El Cliente acepta y reconoce que será responsable por todas las operaciones que se lleven a cabo con sus Contraseñas, inclusive cuando el cliente no las haya utilizado directamente, salvo en aquellos casos en que exista una falla o vulneración en el sistema de las Entidades.
- c) Cualquier Instrucción, Operación instruida generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Medios Electrónicos, en la que se utilice la Firma Electrónica o se programe por el Cliente a través de los servicios de Banca Electrónica, será considerada como Mensaje de Datos proveniente del Cliente en términos de las disposiciones del Código de Comercio respecto de la identidad y expresión de consentimiento del Cliente por Medios Electrónicos, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no deje lugar a dudas respecto de la identidad del emisor y receptor.
- d) La Entidad correspondiente le proporcionará al Cliente, adicional a un Número de Cliente, una Clave de Acceso para poder acceder a los servicios de Banca Electrónica por primera ocasión o en caso de restablecimiento de dicha Clave de Acceso, según corresponda. Posteriormente, el Cliente deberá cambiar dicha Clave de Acceso generada por Banamex por una distinta, a través del Dispositivo de Acceso que esté utilizando, o en su defecto en Sucursal, debiendo cumplir con la regulación aplicable y los procesos que se indiquen en el respectivo servicio de Banca Electrónica.
- e) Mediante el uso de los Factores de Autenticación correspondientes en los respectivos servicios de Banca Electrónica, el Cliente podrá realizar las Operaciones habilitadas conforme al presente, así como aquellas otras que en su momento se informen al Cliente. El tipo de Factor de Autenticación requerido podrá variar dependiendo del tipo de Operación solicitada (incluyendo la posibilidad de solicitar aquellos considerados de categoría 3 o 4), por lo que dicha información será comunicada al Cliente a través de la Banca Electrónica durante el proceso de celebración de la Operación correspondiente.
- f) Las Instrucciones deberán realizarse por el Cliente únicamente a través de los servicios de Banca Electrónica habilitados por el Banco. En ese sentido, las Entidades desconocerán cualquier comunicación que no se realice conforme a lo anterior.
- g) Las Entidades podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Cliente pretenda realizar mediante a través de los servicios de Banca Electrónica cuando cuenten con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación y/o el Número de Cliente no están siendo utilizados por el Cliente, fueron utilizados de forma indebida o cuando se haya detectado algún error en la Instrucción. Las Entidades notificarán de esta situación al Cliente de forma inmediata a través de los Medios de Notificación.
- h) Cuando a través de los servicios de Banca Electrónica se realicen operaciones que tengan por objeto el pago a terceros de bienes y/o servicios, las relaciones del Cliente con dichos terceros se regirán por los contratos y/o convenios que hayan celebrado para dichos efectos, por lo que el Cliente reconoce y acepta que las Entidades no asumirán responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas. Por ello, el Cliente se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a las Entidades de cualquier reclamación que se relacione con lo anterior.
- i) Las fechas efectivas de ejecución de las Operaciones celebradas mediante los servicios de Banca Electrónica, serán las indicadas en la ley aplicable, en los contratos que regulen los productos o servicios respectivos, así como aquellas utilizadas de conformidad con los usos y costumbres bancarios y las políticas de operación de Banamex.
- j) Las Entidades no serán responsables en caso de fallas de los servicios de Banca Electrónica derivadas de la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, y solo serán responsables cuando estas fallas sean imputables a ellas. En estos casos, y en cualquier otro supuesto contenido en la regulación, las Entidades notificarán a los Clientes a través de diferentes medios comunicación masiva en cuanto tengan conocimiento de esto.
- k) El Cliente reconoce que los asientos contables, la Bitácora, los estados de cuenta y los comprobantes de operación que se generen con motivo de las Operaciones celebradas a través de los servicios de Banca Electrónica harán prueba plena de su existencia y validez.
- l) Las partes acuerdan que, en los casos en que el Cliente haya recibido recursos mediante algún Medio Electrónico y Banamex cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación pactados para tal efecto han sido utilizados en

forma indebida, el Banco podrá restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de tales recursos, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones y consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. Las partes acuerdan que Banamex podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

En los casos en que por motivo de las investigaciones Banamex tengan evidencia de que la cuenta del Cliente fue abierta con información o documentación falsa, incompleta o incorrecta proporcionada por el propio Cliente, o bien, que los Factores de Autenticación pactados para la realización de la operación respectiva fueron utilizados en forma indebida, Banamex podrá, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las Partes acuerdan que Banamex podrá cargar el importe que el Cliente haya recibido en su cuenta por error, con el propósito de corregir el mismo.

Banamex notificará en términos del presente Contrato al Cliente la realización de cualquiera de las acciones que haya llevado a cabo de conformidad con lo previsto en este inciso.

CUARTA. INSTRUCCIONES. El Cliente acepta que será responsable de la precisión e integridad de los datos contenidos en las Instrucciones, por lo que las Entidades ejecutarán las Instrucciones basado en la información que el Cliente proporcione, sin que sea obligación de ellas verificarla.

En caso de que el Cliente no especifique adecuadamente algún dato (como el número de una cuenta beneficiaria) en la Instrucción, las Entidades no asumen responsabilidad por el resultado que genere dicha Instrucción. Será responsabilidad del Cliente cualquier error o duplicidad en las Instrucciones. El Cliente acepta que las Entidades se encuentran en imposibilidad de recuperar la totalidad o parte de las cantidades equivocadamente traspasadas que así hayan sido instruidas.

En caso de estar disponible, la funcionalidad dentro del Medio Electrónico correspondiente, el Cliente podrá cancelar o modificar las Instrucciones originales. En dicho caso, las Entidades no serán responsables si dicha petición falla, las características del mercado cambien o si no es recibida a tiempo o en circunstancias que den una oportunidad razonable de actuar. El Cliente acepta que algunas Operaciones, por su naturaleza, no puedan ser canceladas.

El Cliente acepta y reconoce que las Entidades no estarán obligadas a ejecutar cualquier Instrucción del Cliente, y por lo tanto no tendrán responsabilidad alguna, si:

- a) La Instrucción no es acorde con cualquier término o condición aplicable al servicio de Banca Electrónica respectiva.
- b) Las Entidades tienen razones para creer que la Instrucción no está autorizada por el Cliente o involucra fondos sujetos a alguna suspensión, disputa, restricción o proceso legal.
- c) Los sistemas de monitoreo para prevención de fraudes de Banamex recomiendan la intercepción, suspensión temporal o detención de una Instrucción.
- d) Violan cualquier disposición aplicable a algún programa de control de riesgo de las Entidades o alguna normatividad.
- e) No es acorde con lo pactado en el presente Contrato o con los contratos de productos o servicios específicos en virtud de que se esté girando la Instrucción.
- f) Tiene causa razonable para no cumplir con la Instrucción, con el fin de proteger al Cliente o a cualquiera de las Entidades.
- g) En caso de Instrucción de transferencia o traspaso de fondos, si la cuenta de que se trate no tiene los fondos suficientes.
- h) Si este Contrato es terminado o, en su caso, los servicios de Banca Electrónica son suspendidos.
- i) Por caso fortuito o fuerza mayor o debido a desperfectos o suspensión del servicio de los equipos automatizados e interrupción en los sistemas de comunicación por situaciones no imputables a las Entidades.

El Cliente acepta y reconoce que las Instrucciones no serán ejecutadas cuando se envíen fuera del horario establecido para la prestación del servicio financiero solicitado en relación a los contratos de productos o servicios específicos en virtud de que se esté girando la Instrucción.

Las Entidades no serán en ningún caso responsables ante terceros por la no ejecución de la Instrucción del Cliente en los supuestos previstos en esta cláusula.

QUINTA. RESPONSABILIDADES Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD DE BANAMEX. Banamex, como prestador del servicio de Banca Electrónica, se obliga y será responsable de:

- a) Prestar los servicios de Banca Electrónica conforme a lo convenido en este Contrato, buscando en todo momento preservar la integridad y continuidad de los servicios de Banca Electrónica, incluyendo proveer lo necesario en términos de la regulación aplicable para que las Sesiones sean seguras, y para terminar de manera automática las Sesiones en los siguientes casos: (i) por inactividad de más de veinte minutos del Cliente; y (ii) en caso de que Banamex identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación que aplique de acuerdo a la Banca Electrónica respectiva.
- b) Contar con las herramientas necesarias que permitan a Banamex, bajo sus posibilidades y responsabilidades, preservar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información del Cliente, así como de las Operaciones que realice, en términos de este Contrato y de la regulación aplicable.

- c) Atender y resolver las quejas y reportes del Cliente por los servicios de Banca Electrónica.
- d) Informar al Cliente cualquier circunstancia que limite o impida el uso de los servicios de Banca Electrónica.
- e) A través de los Medios de Notificación, comunicar los riesgos inherentes a la utilización de los servicios de Banca Electrónica, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio del Cliente y de Banamex.
- f) Asimismo, el Cliente podrá generar o recibir Contraseñas dinámicas de un solo uso, a través de los Medios Electrónicos habilitados para dicho fin.

Banamex podrá implementar distintos tipos de medidas y herramientas para identificar la mayoría de las operaciones inusuales realizadas con las Contraseñas del Cliente. Estas medidas pueden incluir el monto de las operaciones, su naturaleza, horario o lugar del que se ejecutan. Por lo anterior, el Cliente acepta y reconoce que Banamex podrá suspender o cancelar operaciones y/o solicitar al Cliente confirmaciones adicionales. Sin embargo, toda vez que es imposible que las herramientas y medidas implementadas detecten todas las operaciones inusuales o el uso indebido por parte de terceros de las Contraseñas del Cliente, es relevante que el Cliente haga buen uso de sus contraseñas y que no las revele a terceras personas. Asimismo, el Cliente reconoce que Banamex seguirá los protocolos y parámetros para la determinación de si la operación reclamada debe ser investigada; como parte de dichos protocolos de seguridad, Banamex podría detectar algún elemento inusual en la operación y no realizar acción adicional alguna cuando, de conformidad con sus procesos y/o sistemas, Banamex pueda asumir que inclusive con el elemento inusual la operación podría corresponder al Cliente. Así, el Cliente reconoce y acepta que Banamex no ofrece garantía alguna que detectará todas las operaciones inusuales o que se lleven a cabo por terceros con las Contraseñas del Cliente y/o que realizará acción alguna en caso de detectar un elemento inusual. El Cliente expresa e irrevocablemente reconoce y acepta que Banamex no será responsable por operaciones no autorizadas por el Cliente por el solo hecho de que la operación respectiva no haya sido detectada como inusual o irregular por Banamex y/o porque Banamex no haya adoptado acciones adicionales, como la suspensión o cancelación de la operación.

Por otro lado, Banamex no será responsable en la prestación del servicio aquí contratado por las siguientes razones:

- a) Situaciones, omisiones, consecuencias o fallas en su servicio de telefonía celular o de Internet que utilice para recibir los servicios de Banca Electrónica.
- b) Fallas, descomposturas o defectos en la funcionalidad del Dispositivo de Acceso de que se trate, entre las que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa cualquier virus, spyware o malware que el Cliente tenga instalado y que no sea imputable a Banamex.
- c) Imposibilidad de poder dar cumplimiento a las Operaciones instruidas por el Cliente debido a: (i) situaciones en las que existan fallas de energía eléctrica, caso fortuito, fuerza mayor, caída de los sistemas o equipos de cómputo ajenas a Banamex, (ii) cualquier uso que se deba a negligencia, culpa o dolo del Cliente, de cualquier otra institución participante en los sistemas de pago, o por cualquier empleado o funcionario de los mismos; o (iii) actos ilícitos contra los sistemas de Banamex o equipos informáticos.
- d) Caída, falla o saturación de los sistemas de Banamex, cuando estén fuera de su control razonable por causas que no sean imputables a éste.
- e) El contenido de los enlaces o ligas de terceros que aparezcan en el Portal Banamex, así como en los servicios de Banca Electrónica, toda vez que el control de dicho contenido no está a cargo de las Entidades. En estos casos, las Entidades le comunicarán a los Clientes que, al momento de ingresar a dicha liga, se cerrará automáticamente la Sesión de Banca Electrónica y se ingresará al enlace del tercero, cuya seguridad no depende ni es responsabilidad de las Entidades.
- f) Cambios en las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que rigen a Banamex y que imposibiliten, tornen más gravoso o compliquen la prestación del servicio de Banca Electrónica.
- g) Obtención, por parte de terceros, de información del Cliente derivada de la intervención en sus Medios Electrónicos, o debido a que el Cliente haya compartido con terceros sus Claves de Acceso, Contraseñas y demás información requerida para acceder y operar a los servicios de Banca Electrónica.
- h) Habilitar la totalidad de los servicios y funcionalidades que pudiera ofrecer en los servicios de Banca Electrónica, siendo que Banamex se reserva el derecho de ampliar o disminuir, eliminar, el número de servicios y funcionalidades ofrecidos en cada servicio de Banca Electrónica.

En caso de que el servicio no esté disponible por causas imputables a Banamex, lo informará al Cliente a la brevedad.

- i) Las demás que deriven directa o indirectamente, o de forma implícita o explícita de una o más de las anteriores.

En caso de que el Cliente no pueda efectuar o instruir sus Operaciones por los motivos aquí señalados, Banamex hará del conocimiento del Cliente los canales alternos por los que podrá realizar sus operaciones. Banamex realizará todos los actos necesarios para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

SEXTA. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. El Cliente se obliga a usar procedimientos de seguridad adecuados para conservar la confidencialidad y seguridad de su información, por ello se compromete a cumplir con los procedimientos de seguridad y las instrucciones que le indique Banamex o la Entidad, mismos que podrán consistir, de manera enunciativa más no limitativa, en lo siguiente:

- a) Tratar de destinar equipos para uso exclusivo del servicio de Banca Electrónica.
- b) Evitar utilizar páginas de Internet de alto riesgo que no cuenten con protocolos de seguridad conocidas por sus siglas en inglés como “https”.
- c) Abrir o bajar archivos, así como abrir ligas de portales de Internet de dudosa procedencia.
- d) Evitar proporcionar datos relacionados con los mecanismos de identificación utilizados para acceder a los servicios de las Entidades con terceros (entre ellos, Factores de Autenticación, Contraseñas o Claves de Acceso) incluyendo ejecutivos de la Entidad. Desde el momento de la recepción o activación de las Contraseñas, el Cliente será el único responsable por su uso, guarda y custodia, por lo que las Partes acuerdan que Banamex no será responsable por el uso indebido de las Contraseñas ya sea por el Cliente o cualquier tercero, salvo que Banamex las haya revelado a un tercero sin autorización del Cliente, la Operación correspondiente haya sido autorizada sin las Contraseñas, o cuando exista evidencia que los sistemas Banamex fueron vulnerados;
- e) Nunca compartir sus Factores de Autenticación con algún tercero. En el caso de Contraseñas o Claves dinámicas, éstas podrán ser solicitadas de manera parcial por un ejecutivo telefónico siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada y sean entregadas de manera parcial.
- f) Evitar la instalación de softwares apócrifos.
- g) Utilizar antivirus y antispyware y mantener actualizados dichos programas.
- h) Evitar utilizar software o hardware que le permitan al Cliente tener todos los derechos y privilegios necesarios sobre los programas del sistema operativo del respectivo Dispositivos de Accesos.
- i) Ingresar a los servicios desde el Portal Banamex y nunca utilizar ligas apócrifas de Banamex desde un correo electrónico.
- j) No abandonar el Dispositivo de Acceso mientras la sesión de Banca Electrónica esté activa.
- k) Modificar constantemente sus Claves, Contraseñas y Números confidenciales.
- l) Establecer límites de operación para cada servicio de Banca Electrónica en los que esté permitido, en el entendido que existirán canales en los cuales no podrá establecer límites superiores a los establecidos por regulación los cuales serán informados al cliente a través del Portal; y.
- m) En caso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso y/o de los Factores de Autenticación tangibles y/o situaciones en las que se hayan podido comprometer los Factores de Autenticación intangibles, el Cliente deberá notificarlo a Banamex, debiendo comunicarse al teléfono que aparece al reverso de sus tarjetas Banamex o en su caso a través del respectivo Medio Electrónico que ponga a su disposición Banamex que estarán publicados en el Portal Banamex para solicitar la cancelación, o en cualquier Sucursal Banamex, o a través de los Medios Electrónicos que Banamex ponga a disposición del Cliente. Posteriormente a dicha notificación, el Cliente deberá acudir a la sucursal Banamex a fin de llenar el formato correspondiente para se le haga entrega de los nuevos Factores de Autenticación.

SÉPTIMA. SEGURIDAD. Banamex estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes, respecto de los servicios de Banca Electrónica, Medios Electrónicos, Firmas Electrónicas, Factores de Autenticación, Claves de Acceso, Contraseñas, en caso de que identifique posibles vulneraciones a lo anterior.

El Cliente acepta y reconoce que Banamex podrá:

- a) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para el servicio de Banca Electrónica, en caso de que el Cliente intente ingresar por 5 (cinco) ocasiones consecutivas información de Autenticación incorrecta. El Cliente deberá acudir a la sucursal de Banamex o bien a través de los Medios Electrónicos que Banamex ponga a su disposición para desbloquear el servicio y cambiar sus contraseñas para restablecer el servicio.
- b) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para el servicio de Banca Electrónica, en caso de que el Cliente se abstenga de realizar Operaciones o de acceder a dicho servicio por un periodo mayor a un año. Lo anterior, no es aplicable para los servicios de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta. El Cliente deberá acudir a la sucursal de Banamex o bien a través de los Medios Electrónicos que Banamex ponga a su disposición para desbloquear el servicio y cambiar sus contraseñas para restablecer el servicio.
- c) Dar por terminada automáticamente la sesión iniciada por el Cliente en caso de que se presente inactividad por más de 20 (veinte) minutos. En los casos de inactividad en el uso de Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, Banamex podrá dar por terminada automáticamente la sesión después de 1 (un) minuto. Asimismo, Banamex podrá dar por terminada la sesión cuando en el curso de la Sesión, Banamex identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación del Medio Electrónico, tales como identificación del Dispositivo de Acceso, rango de direcciones de los protocolos de comunicación, ubicación geográfica, entre otros.
- d) Impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo Identificador de Usuario a más de una Sesión en el servicio de Banca Electrónica de que se trate.

e) Asignar al Cliente una nueva Clave de Acceso en caso de que Banamex cuente con elementos para considerar que dicha información ha sido vulnerada o se encuentra en riesgo.

Así mismo, el cliente acepta y reconoce que el uso del servicio de la Banca Electrónica y el envío de la información a través de ellos implica, entre otros, los siguientes riesgos: errores de transmisión de mensajes, fallas en las telecomunicaciones, errores de terceros incluyendo proveedores de servicios, mal uso de las claves confidenciales, de los Factores de Autenticación, o de la información transmitida, caída del sistema, cortes de energía, entre otros.

Tratándose del alta de Cuentas destino, el Cliente acepta y reconoce que deberán quedar habilitadas después de transcurrido el periodo informado por Banamex a través del servicio de Banca Electrónica respectiva.

OCTAVA. SOFTWARE DE TERCEROS. El Cliente, para ciertas funcionalidades o accesos para la Banca Electrónica, podrá hacer descarga o uso de software o hardware de terceros. Para lo cual el Cliente asume los riesgos inherentes por el uso de dichos software o hardware que estén permitidos por el respectivo servicio de Banca Electrónica. Banamex no asume ningún tipo de responsabilidad por el uso o descarga realizada por el Cliente o inclusive derivado de la mención de dichos software o hardware para hacer un mejor uso del Medio Electrónico.

NOVENA. MONTOS MÁXIMOS. En caso de existir montos máximos de operación le serán informados al Cliente a través del mismo canal o a través del medio que Banamex considere pertinente. Con independencia de lo anterior, Banamex informa al Cliente que, mediante los servicios de Banca Electrónica habilitados para dicho fin, podrá establecer límites a los montos individuales y agregados diarios de los productos y servicios del Cliente contratados con las Entidades.

DÉCIMA. DEL MONTO TRANSACCIONAL. El Cliente podrá establecer el Monto Transaccional, ya sea al momento de la celebración del presente Contrato o en cualquier momento posterior, a través los medios electrónicos autorizados por Banamex o de forma presencial utilizando su firma autógrafa en sucursales.

En caso de que el Cliente no defina el Monto Transaccional en un plazo máximo de seis (6) meses a partir de la celebración del presente Contrato, Banamex lo estimará conforme al historial de operaciones del Cliente, o con base en perfiles transaccionales de otros clientes con características similares, lo cual será notificado por Banamex al Cliente a través de cualquiera de los medios de notificación pactados en este Contrato. El Cliente podrá modificar en cualquier momento su Monto Transaccional previamente establecido, a través de la Banca Electrónica, presencialmente en sucursales con su firma autógrafa o por cualquier otro mecanismo que Banamex establezca para ello.

En caso de que el Cliente pretenda realizar una Operación que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta que exceda el Monto Transaccional, Banamex solicitará al Cliente validaciones y Factores de Autenticación adicionales, según sea el caso, así como confirmaciones de la operación previo a su ejecución. En caso de que la transacción se realice a través de servicios distintos a la Banca Móvil, podrá ser confirmada a través de esta última antes de ejecutarse.

Banamex estará impedido para ejecutar la operación en caso de que el Cliente omita proporcionar los Factores de Autenticación o confirmaciones requeridos, sin que pueda imputársele responsabilidad por tal causa.

DÉCIMA PRIMERA. LA BITÁCORA Y ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS. La información de Operaciones, Instrucciones y movimientos que realice el Cliente a través de los servicios de la Banca Electrónica será resguardada en una Bitácora, misma que podrá ser consultada por éste de conformidad con las instrucciones del servicio de Banca Electrónica habilitado para dicha consulta.

Dicha Bitácora contendrá la fecha, hora, número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los servicios de Banca Electrónica y los datos de las consultas, Operaciones y contrataciones que realice el Cliente.

Banamex podrá ofrecer al Cliente, de conformidad con la legislación vigente, la presentación de los estados de cuenta y resúmenes de movimientos de los productos y servicios contratados con las Entidades, de manera electrónica o que residan en los sistemas de Banamex a fin de que el propio Cliente acceda a ellos para su consulta. A partir del momento en que estén a disposición del Cliente dichos estados de cuenta, correrán los plazos establecidos por ley para la presentación de aclaraciones.

Los estados de cuenta a los que el Cliente tiene acceso a través de los servicios de Banca Electrónica no se consideran comprobantes para efectos fiscales y tendrá carácter únicamente informativo, salvo que, en virtud de las disposiciones legales aplicables, Banamex establezca la validez contractual, legal y/o fiscal de dichos estados de cuenta.

DÉCIMA SEGUNDA. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. El Cliente podrá cancelar o suspender temporalmente los servicios de Banca Electrónica en la sucursal o a través de dichos servicios de Banca Electrónica que tengan habilitada dicha funcionalidad, proporcionando los Factores de Autenticación requeridos por Banamex. En caso de que el Cliente desee cancelar algún servicio de Banca Electrónica, el presente Contrato seguirá vigente respecto del resto de los servicios no cancelados, por lo que para cancelar cada uno de los servicios de Banca Electrónica, será necesario que el Cliente así lo manifieste a Banamex. Para reactivar los servicios suspendidos, el Cliente deberá solicitarlo a través de la sucursal o a través de la Banca Electrónica, debiendo proporcionar los Factores de Autenticación que le solicite Banamex.

Banamex, sin algún tipo de responsabilidad, podrá en cualquier momento cancelar o suspender cualquier funcionalidad o servicio de la Banca Electrónica. De igual forma podrá delimitar o negar el uso de sus funcionalidades. Banamex podrá habilitar cualquier funcionalidad o servicio de Banca Electrónica que haya cancelado o suspendido al Cliente, siempre y cuando la condición que dio origen a dicha cancelación o suspensión haya sido resuelta. En dicho caso, el Cliente deberá reactivar el servicio de Banca Electrónica a través de los mismos canales, debiendo proporcionar los Factores de Autenticación que le solicite Banamex para dicha reactivación.

Adicionalmente, Banamex informa al Cliente que invalidará los Factores de Autenticación del Cliente para impedir su uso en un servicio de Banca Electrónica, cuando Banamex cancele el uso de dicho servicio o cuando el Cliente deje de ser cliente de Banamex.

DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS Y SERVICIOS. El Cliente reconoce y está de acuerdo en que Banamex podrá, libremente y sin limitación alguna, realizar todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza, necesarias para crear, mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones de los servicios de Banca Electrónica.

DÉCIMA CUARTA. MEDIOS ALTERNOS DE OPERACIÓN. El Cliente reconoce que Banamex no será responsable de los daños y perjuicios que llegaren a causársele por la no disponibilidad, cancelación o suspensión de los servicios de Banca Electrónica. No obstante, Banamex podrá poner a disposición del Cliente en sus sucursales o a través de otros Medios Electrónicos, medios alternos para recibir la prestación de los servicios de Banca Electrónica que en su caso requiera, estableciendo los Términos y Condiciones bajo los cuales se registrarán.

DÉCIMA QUINTA. PROPIEDAD. El Cliente reconoce que Banamex es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial e intelectual que se contengan en los servicios de Banca Electrónica, por lo que no podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario, y solo podrá utilizarlos conforme a lo pactado en este Contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso por el uso de estos.

DÉCIMA SEXTA. MENSAJES PARA EVITAR FRAUDES. A través de mensajes contenidos en los Estados de Cuenta, Medios de Notificación Banamex y Portal Banamex, las Entidades proporcionarán de manera gratuita al Cliente información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios contratados al amparo del presente Contrato.

Asimismo, Banamex notificará al Cliente a través de los Medios de Notificación requeridos por la regulación aplicable, la celebración de las operaciones indicadas en las disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, incluyendo, entre otras, las transferencias a cuentas de terceros, pago de contribuciones, modificación a los límites de montos de operaciones, registro de cuentas destino, contratación de otros productos, retiro de efectivo, desbloqueo o modificación de Claves de Acceso.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONTRATACIÓN DE MANERA NO PRESENCIAL O REMOTA. Cuando el Cliente contrate de manera remota algún producto bancario emitido por alguna de las Entidades, podrá dentro de ese proceso de contratación remota, celebrar el presente Contrato, siguiendo los procesos y reglas que Banamex informe y que están autorizados conforme a lo mencionado en la Cláusula Segunda de este Contrato.

En el caso de que Banamex, durante el proceso de contratación vía remota antes mencionado, omitiera solicitar las medidas de autenticación correspondientes de conformidad con la normatividad, y el Cliente no reconozca las contrataciones a su nombre derivadas de dicha omisión, Banamex, asumirá los riesgos y costos derivados de dichos productos y servicios financieros, debiendo realizar las aclaraciones que en su caso procedan, ante las sociedades de información crediticia y la cancelación del producto y/o servicio financiero.

DÉCIMA OCTAVA. OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN. Cuando el Cliente celebre el presente Contrato a través de los Medios Electrónicos que Banamex ponga a su disposición, sin que está sea una contratación remota en términos de la Cláusula “Contratación de Manera no Presencial o Remota” o que se haya celebrado previamente algún otro contrato de Banca Electrónica ofrecido por Banamex, estará contratando con Banamex únicamente los servicios de Banca Electrónica inherentes a los Medios de Acceso de la Cuenta a que se refiere la cláusula denominada “Medios de Acceso de la Cuenta” pudiendo realizar únicamente las Operaciones ahí señaladas.

DÉCIMA NOVENA. ACUERDO LEGAL SOBRE OBLIGACIONES Y DERECHOS. La presente cláusula establece las obligaciones y derechos que son aplicables a las Partes para utilizar los servicios de Banca Electrónica:

DÉCIMA NOVENA BIS. CONSENTIMIENTO, VALIDEZ Y EXIGIBILIDAD. El Cliente reconoce y expresa que ha solicitado a Banamex utilizar los servicios de Banca Electrónica descritos en este Contrato y aquéllos que en el futuro contrate presencialmente o a través

de otros Medios Electrónicos. Asimismo, declara que entiende el alcance de dichos servicios de Banca Electrónica y todas las operaciones que se pueden llevar a cabo a través de los mismos, y que es su voluntad tener acceso a ellos, ya sea directamente o a través de las personas que autorice para girar instrucciones y realizar operaciones con cargo a sus cuentas y contratos usando los Medios Electrónicos.

El Cliente reconoce la validez y exigibilidad de los convenios y contratos celebrados, de las operaciones realizadas y servicios utilizados a través de los Medios Electrónicos de acuerdo con este Contrato. Los convenios y contratos, las Instrucciones que gire, directamente o a través de terceros autorizados, y los registros de los servicios constituirán Mensajes de Datos y tendrán los mismos efectos jurídicos y valor probatorio en juicio que los actos celebrados en medios escritos o impresos.

El Cliente en este acto reconoce la validez de los Factores de Autenticación que le sean asignados al Cliente y a los terceros autorizados, como Firma Electrónica, para expresar su voluntad y consentimiento para la realización de las Operaciones y los Términos y Condiciones que les son aplicables. Asimismo, reconoce y acepta que dichos Factores de Autenticación tendrán los mismos efectos jurídicos y valor probatorio en juicio que la firma autógrafa.

Desde el momento de la recepción o activación de los Factores de Autenticación asignados al Cliente o a los terceros autorizados, el Cliente será el responsable por su uso, guarda y custodia. Las Partes acuerdan que Banamex no será responsable por el uso indebido de los Factores de Autenticación ya sea por el Cliente, los terceros autorizados o cualquier tercero, salvo que la Operación correspondiente haya sido autorizada sin los Factores de Autenticación, cuando exista evidencia de que Banamex entregó indebidamente los Factores de Autenticación a un tercero o permitió su uso no autorizado, o cuando exista evidencia de que los sistemas de Banamex fueron vulnerados y la operación reclamada sea efecto de la vulneración. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tiene, en todo momento, el derecho de acudir a las autoridades y tribunales competentes para ejercer las acciones que considere convenientes si considera que Banamex es responsable o no respondió su solicitud satisfactoriamente, por su parte Banamex se reserva el derecho de defenderse y hacer valer el presente Contrato y sus derechos ante cualquier acción.

El Cliente podrá solicitar la suspensión, cancelación o modificación de sus Factores de Autenticación y los designados a los terceros autorizados. El Cliente reconoce y acepta que será su responsabilidad solicitar dicha suspensión, cancelación o modificación si tiene cualquier razón para sospechar o suponer que un tercero no autorizado tuvo acceso a ella.

DÉCIMA NOVENA BIS I. MEDIOS ELECTRÓNICOS AUTORIZADOS. El Cliente podrá, directamente o a través de terceros autorizados, celebrar operaciones y servicios, así como girar instrucciones a Banamex mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que haya contratado, siempre y cuando estas operaciones, servicios e instrucciones sean instruidos utilizando los Factores de Autenticación y los Medios Electrónicos previamente pactados con Banamex.

El Cliente es responsable de asegurarse de utilizar y causar que los terceros autorizados utilicen los Factores de Autenticación en los Medios Electrónicos de Banamex. Esto incluye asegurarse de que la dirección de Internet sea correcta, de que se descargue únicamente las aplicaciones creadas y autorizadas por Banamex ya sea directamente en la página web de Banamex o en sitios de aplicaciones móviles ofrecidos por marcas de tecnología reconocidas.

Algunos Medios Electrónicos, como el uso de Banca Telefónica para hacer reportes o consultar saldos, el uso de tarjetas en Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, son inherentes a ciertos productos contenidos en este instrumento y al contratar dichos productos, el Cliente contrata el Medio Electrónico para los fines establecidos en el contrato correspondiente (referidos a ellos en este instrumento como Medios de Acceso a la Cuenta). Otros Medios Electrónicos requieren ser contratados por separado ya sea identificándolo en la Solicitud o en un contrato independiente. El Cliente solo será responsable por las operaciones realizadas con los Factores de Autenticación a través de los Medios Electrónicos que haya contratado.

DÉCIMA NOVENA BIS II. MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBE ADOPTAR EL CLIENTE Y MEDIDAS QUE PUEDE ADOPTAR BANAMEX.

El Cliente se obliga a cuidar y guardar en secreto sus Factores de Autenticación, a hacerse responsable de su uso y a no permitir que sean conocidas por terceros. El Cliente será responsable por el uso indebido que terceros den a sus Factores de Autenticación derivado de compartirlas o la omisión de tomar las medidas necesarias para garantizar su confidencialidad.

Banamex se obliga a implementar medidas y controles dirigidos a procurar identificar operaciones posiblemente fraudulentas o que por sus características le permitan considerar que no fueron autorizadas por el Cliente o los terceros autorizados.

Al respecto, Banamex informa al cliente que algunas de esas medidas se adoptarán en cumplimiento de disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades financieras y su incumplimiento puede ser sancionado por dichas autoridades. Estas medidas pueden incluir el monto máximo de las operaciones, su naturaleza, horario o lugar en el que se ejecutan.

A su vez, Banamex, en miras de proteger las Operaciones realizadas a través de la Banca Electrónica para evitar fraudes, podrá implementar sistemas que detecten suplantación de identidad, que, aunado a los datos antes mencionados, también podrá considerar en su análisis datos conductuales de uso de la Banca Electrónica, mismos que se recopilan al hacer uso de la Banca Electrónica. Estos datos conductuales pudieran ser; i) datos de identificación, ii) autenticación y iii) datos de biométrico conductuales (limitados a huella dactilar, reconocimiento de voz, rasgos de identificación facial y datos relativos a patrones de escritura de teclado y comportamiento cuando hace uso de nuestros servicios de banca electrónica).

Por lo anterior, el Cliente acepta y reconoce que Banamex podrá suspender o cancelar operaciones y/o solicitar al Cliente o sus terceros autorizados confirmaciones adicionales e inclusive restringir la disposición de recursos si cuenta con elementos suficientes para presumir que las Contraseñas han sido utilizadas en forma indebida. Sin embargo, el Cliente expresamente reconoce y acepta que las medidas y controles implementados por Banamex no garantizan la detección del uso indebido por parte de terceros de las Contraseñas del Cliente o de los terceros autorizados, por lo que el Cliente deberá seguir en todo momento, las medidas de seguridad para evitar cualquier vulnerabilidad en sus Contraseñas.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes reconocen y aceptan que la validez y definitividad de las operaciones previstas en esta cláusula no depende del cumplimiento de las políticas de prevención de fraudes de Banamex ni del cumplimiento de las disposiciones de carácter general antes citadas. Asimismo, las Partes reconocen que la validez y definitividad de las operaciones previstas en esta cláusula dependen del uso de las Contraseñas en los términos acordados en este Contrato, por lo que Banamex solo será responsable cuando la Operación correspondiente haya sido autorizada sin las Contraseñas, cuando exista evidencia de que Banamex las entregó indebidamente a un tercero o permitió su uso no autorizado, o cuando exista evidencia de que los sistemas de Banamex fueron vulnerados y la operación reclamada sea efecto de la vulneración.

DÉCIMA NOVENA BIS III. OBLIGACIÓN DE INFORMAR A TERCEROS AUTORIZADOS. El Cliente se obliga a informar a los terceros autorizados el contenido de este Contrato y deberá hacer (causar) que éstos den cumplimiento al presente Contrato en los mismos términos que el Cliente.

VIGÉSIMA. BANCA ELECTRÓNICA INEHERENTE A LOS MEDIOS DE ACCESO DE LA CUENTA. El Cliente tendrá acceso a los Medios de Acceso de la Cuenta, para lo cual Banamex le proporcionará una Clave de Acceso, y solamente podrá realizar las Operaciones siguientes:

- a) Banca Telefónica. Para acceder a la Banca Telefónica Audio Respuesta el Cliente deberá digitar su Identificador de Usuario y Clave de Acceso que el canal le solicite siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz, el Cliente deberá proporcionar su Identificador de Usuario y responder de manera correcta, el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo, o en su caso, proporcionar de manera parcial las contraseñas o claves dinámicas siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados; (ii) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (iii) consulta del Número Confidencial de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado; (iv) instrucciones de administración respecto a productos y servicios; (v) envío de aclaraciones; (vi) activación y bloqueo de Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente reconoce que para que las Entidades puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

El Cliente autoriza a las Entidades a grabar todas las conversaciones telefónicas que mantenga, en el entendido de que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de las Entidades y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

- b) Cajeros Automáticos. El Cliente hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado y con caracteres magnetizables que las Entidades previamente le hayan entregado, debiendo digitar su Número Confidencial, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) consulta de saldos movimientos, (ii) retiro de efectivo; y (iii) cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de los Cajeros Automáticos siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la tarjeta de crédito, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

- c) Terminales Punto de Venta. El Cliente podrá girar Instrucciones a las Entidades mediante el ingreso de su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado, a través de las Terminales Punto de Venta de Banamex y/o en los establecimientos afiliados a otros bancos, para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones: (i) pago de bienes y servicios y (ii) cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de las Terminales Puntos de Venta (TPV), siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta giradas a través de un Medio de Acceso de la Cuenta no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

TÍTULO SEGUNDO

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA CADA SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

VIGÉSIMA PRIMERA. BANCA MÓVIL. El Cliente accederá al servicio de Banca Móvil mediante su Dispositivo de Acceso mediante el ingreso de su Identificador de Usuario que la aplicación le solicite y Clave de Acceso, pudiendo realizar, entre otras, las siguientes Operaciones con las Entidades:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de Banca Electrónica.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Compras de divisas a través de terceros, para la ejecución de transferencias internacionales a cuentas propias o de terceros en el extranjero a través de las Entidades o mediante transmisores de dinero que a estas últimas les presten servicio.
- e) Alta y baja de cuentas destino.
- f) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- g) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex.
- h) Consulta y/o generación del Número Confidencial, según sea el caso, de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado y Tarjetas Virtuales.
- i) Girar Instrucciones para operar con Valores, en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley del Mercado de Valores y sus regulaciones secundarias, en caso de contar con el producto contratado.
- j) Activar, contratar o ratificar la celebración de productos o servicios financieros ofrecidos por Banamex o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- k) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- l) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- m) Alta y modificación de las preferencias del servicio de Notificaciones Banamex.
- n) Instrucciones de retiro de efectivo.
- o) Activación y bloqueo de Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado y/o Tarjetas Virtuales.
- p) Generación de Tarjetas Virtuales, según sea el caso y características del producto contratado.
- q) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de las Entidades.
- r) Generación de Claves dinámicas de un solo uso y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- s) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- t) Domiciliación de pagos de bienes y servicios.
- u) Instrucciones cancelaciones o modificaciones de domiciliación.
- v) Instrucciones, cancelaciones o modificaciones de las transferencias de los recursos correspondientes a prestaciones laborales.
- w) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.
- x) En caso de los recursos de la Cuenta Individual del Cliente se encuentren administrados por Afore Banamex S.A. integrante del grupo Financiero Banamex, el Cliente podrá consultar su saldo, realizar operaciones de aportaciones voluntarias, utilizar las herramientas de proyección financiera y tener acceso a la publicidad de esa entidad financiera.

El Cliente reconoce que para que las Entidades puedan autorizar las Operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

VIGÉSIMA SEGUNDA. BANCA POR INTERNET. El Cliente accederá a BancaNet, o a cualquier otra plataforma de Banca por Internet que Banamex ponga a disposición de sus Clientes, mediante la digitación de su Identificador de Usuario que el canal le solicite y Clave de Acceso, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de Banca Electrónica.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Compras de divisas a través de terceros, para la ejecución de transferencias internacionales a cuentas propias o de terceros en el

extranjero a través de las Entidades o mediante transmisores de dinero que a estas últimas les presten servicio

- e) Alta y baja de cuentas destino.
- f) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- g) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex.
- h) Consulta del Número Confidencial de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado y Tarjetas Virtuales.
- i) Girar Instrucciones para operar con Valores, en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley del Mercado de Valores y sus regulaciones secundarias, en caso de contar con el producto contratado.
- j) Activar, contratar o ratificar nuevos la celebración de productos o servicios financieros ofrecidos por Banamex o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- k) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- l) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- m) Alta y modificación de las preferencias del envío del servicio de Notificaciones Banamex.
- n) Instrucciones de retiro de efectivo.
- o) Activación y bloqueo de Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado o Tarjetas Virtuales.
- p) Generación de Tarjetas Virtuales, según sea el caso y características del producto contratado
- q) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de las Entidades.
- r) Generación de Claves dinámicas de un solo uso y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- s) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- t) Domiciliación de pagos de bienes y servicios.
- u) Instrucciones cancelaciones o modificaciones de domiciliación.
- v) Instrucciones, cancelaciones o modificaciones de las transferencias de los recursos correspondientes a prestaciones laborales.
- w) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.
- x) En caso de que los recursos de la Cuenta individual del Cliente se encuentren administrados por Afore Banamex S.A. integrante del Grupo Financiero Banamex, el Cliente podrá consultar su saldo, realizar operaciones de aportaciones voluntarias, utilizar las herramientas de proyección financiera y tener acceso a la publicidad de esa entidad financiera.

El Cliente reconoce que para que las Entidades puedan autorizar las Operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

VIGÉSIMA TERCERA. BANCA TELEFÓNICA. El Cliente accederá a la Banca Telefónica Audio Respuesta mediante la digitación de su Identificador de Usuario que el canal le solicite y Clave de Acceso, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz el Cliente deberá proporcionar su Identificador de Usuario y responder el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo de manera correcta, o en su caso, proporcionar de manera parcial las contraseñas o claves dinámicas siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de la Banca Electrónica.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Pagos de bienes o servicios, así como, créditos otorgados por las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex.
- e) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex.
- f) Consulta del Número Confidencial de las Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado y Tarjetas Virtuales.
- g) Activar, contratar o ratificar la celebración de productos o servicios financieros ofrecidos por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Girar Instrucciones para operar con Valores en términos de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley del Mercado de Valores y sus regulaciones secundarias, en caso de contar con el producto contratado.
- i) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- j) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.

- k) Envío de aclaraciones.
- l) Activación y bloqueo de Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado.
- m) Alta o modificación para la recepción de notificaciones del servicio de Notificaciones Banamex.
- n) Generación de Claves dinámicas de un solo uso y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- o) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- p) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente reconoce que para que las Entidades puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

El Cliente autoriza a las Entidades a grabar todas las conversaciones telefónicas que mantenga, en el entendido de que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de las Entidades y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

VIGÉSIMA CUARTA. PAGO MÓVIL. El Cliente podrá acceder mediante un Teléfono Móvil a los servicios que Banamex proporcione por esta vía, debiendo ingresar por el Dispositivo de Acceso e ingresando su Contraseña. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos de productos o servicios financieros contratados.
- b) Operaciones limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios hasta el monto indicado en ley, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que se tengan asociadas a este medio.
- c) Administración del servicio de Banca Electrónica.
- d) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

VIGÉSIMA QUINTA. CAJEROS AUTOMÁTICOS. El Cliente hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado y con caracteres magnetizables que las Entidades previamente le hayan entregado, debiendo digitar su Número Confidencial, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos y movimientos.
- b) Cambio, restablecimiento o activación de Número de Identificación Personal (NIP) respecto a la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado utilizada en el Cajero Automático.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Retiro de efectivo.
- e) Depósitos a cuentas abiertas en Banamex.
- f) Pagos de bienes o servicios, así como por los créditos otorgados por las Entidades.
- g) Activar, contratar o ratificar la celebración de productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Banamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados o prospectados por las entidades integrantes del Grupo financiero Banamex.
- i) Activación de Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado.
- j) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas propias del Cliente.
- k) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de los Cajeros Automáticos siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

VIGÉSIMA SEXTA. TERMINALES PUNTO DE VENTA. El Cliente podrá girar Instrucciones a las Entidades mediante el ingreso de su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, a través de las Terminales Punto de Venta de Banamex y/o en los establecimientos afiliados a otros bancos, para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones:

- a) Disposiciones en efectivo y retiros con cargo al saldo disponible de las cuentas de depósito del Cliente.
- b) Pago de bienes y servicios
- c) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de las Terminales Puntos de Venta (TPV), siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

Del mismo modo, el Cliente podrá girar Instrucciones a las Entidades mediante el uso de su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado y/o Tarjeta Virtual en una Terminal Punto de Venta que tenga habilitado cualquier sistema tecnológico de pago sin contacto y que Banamex lo haya habilitado también, siendo aplicables los mismo supuestos contenidos en esta Cláusula.

TÍTULO TERCERO

MISCELÁNEOS

VIGÉSIMA SÉPTIMA. COMISIONES. El Cliente se obliga a pagar a Banamex por la prestación de los servicios de Banca Electrónica las cantidades indicadas en el Anexo de Comisiones, dadas a conocer a la celebración del presente y que se encuentran disponibles en las sucursales del Banco y en el Portal Banamex.

Al monto de las comisiones se les adicionará el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Banamex podrá modificar las comisiones, su importe y/o establecer nuevas, previa notificación al Cliente con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que surtan efectos las mismas. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con ello, podrá solicitar la terminación del Contrato sin responsabilidad alguna, dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la notificación antes señalada; por lo que Banamex deberá cancelar el servicio de Banca Electrónica sin el cobro de comisión adicional alguna, salvo por aquellos adeudos generados con anterioridad.

Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su Operación

En caso de que el Cliente tenga abierta una cuenta de depósito en Banamex, el Cliente autoriza e instruye al Banco a cobrar las comisiones derivadas de este Contrato mediante cargo a dicha cuenta, en el entendido de que si, por cualquier causa, Banamex no efectúa el cargo respectivo, el Cliente no quedará eximido de cumplir con sus obligaciones de pago. En caso de omisión en el pago de las comisiones, las partes acuerdan los servicios de Banca Electrónica del Cliente podrán ser suspendidos hasta en tanto el adeudo sea cubierto.

VIGÉSIMA OCTAVA. VIGENCIA. El presente Contrato entrará en vigor a partir de su fecha de celebración y tendrá una duración indefinida.

El Cliente tendrá un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la celebración del Contrato para terminarlo sin responsabilidad alguna de su parte, en cuyo caso, Banamex no podrá cobrar comisión alguna siempre y cuando el Cliente no hubiese utilizado u operado los Servicios de Banca Electrónica en ese periodo.

VIGÉSIMA NOVENA. MODIFICACIONES. Banamex podrá modificar el Contrato en cualquier tiempo, bastando para ello un aviso por escrito al Cliente a través de: i) el estado de cuenta de la cuenta de depósito de dinero a la vista o, en caso de no tener contratado este producto, en el estado de cuenta del producto que tenga contratado el Cliente, y/o ii) correo electrónico indicado en la Solicitud (o el que indique posteriormente el Cliente a Banamex por los canales habilitados para dicho fin), , con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con dichas modificaciones, podrá solicitar a Banamex su terminación dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo, sin que Banamex pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa, en el entendido de que el Cliente deberá cubrir, en su caso, los adeudos generados hasta la fecha determinación.

En caso de que Banamex no pueda contactar al Cliente a través del medio indicado en el párrafo anterior por cualquier motivo, las Partes acuerdan que éste podrá notificar las modificaciones a través de cualquiera de los Medios de Comunicación pactados en este Contrato.

Se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones efectuadas al Contrato si éste celebra cualquier Operación a través de los servicios de Banca Electrónica en fecha posterior a que tales modificaciones entren en vigor, manteniendo vigente su derecho a dar por terminado el Contrato en términos de lo señalado en el primer párrafo de la presente cláusula.

TRIGÉSIMA. TERMINACIÓN. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente Contrato en forma inmediata, de conformidad con lo siguiente:

- a) **Resisión por parte de Banamex.** Banamex podrá dar por terminado el presente Contrato, previa notificación, si el Cliente incumple con las obligaciones contenidas en el mismo, con las disposiciones legales o administrativas aplicables, así como con aquellos requerimientos que realice el Banco de conformidad con la normatividad aplicable.
- b) **Terminación por parte del Cliente.** El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier tiempo mediante solicitud por escrito que presente en cualquier sucursal de Banamex o a través de los Medios Electrónicos habilitados por Banamex para dicho fin. Una vez que Banamex se cerciore de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente, le proporcionará un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio. La terminación no tendrá penalización alguna en el caso de que derive por cambios realizados al presente Contrato por Banamex, y surtirá efectos al momento de la solicitud presentada por el Cliente, o bien, en el momento en que el Cliente cubra los adeudos y comisiones devengados a esa fecha, en caso de que estos existieran.

Una vez presentada la solicitud para terminar el Contrato, Banamex deberá: (i) cancelar el acceso a los servicios de Banca Electrónica, por lo que, a partir de esa fecha, cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de los mismos; (ii) rechazar cualquier Operación que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los servicios de Banca Electrónica, excepto por aquellas Operaciones generadas pero no reflejadas; (iii) cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado al presente Contrato, en el entendido de que, si dicho producto o servicio puede subsistir de forma independiente, Banamex informará al Cliente las condiciones que deberían modificarse para que el mismo siga vigente; (iv) abstenerse de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente documento; y (v) abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato.

En virtud de que el servicio de Banca Electrónica es accesorio de los demás productos o servicios ofrecidos por las Entidades, si el Cliente solicita la terminación de la totalidad de dichos productos y servicios, al surtir efectos la terminación de cada uno de ellos, el presente Contrato de Banca Electrónica también se dará por terminado. De la misma forma, si las Entidades dan por terminado la totalidad de los productos y servicios contratados por el Cliente, al surtir efectos la terminación de cada uno de ellos, el Contrato de Banca Electrónica también se dará por terminado.

TRIGÉSIMA PRIMERA. COMPROBANTES DE OPERACIÓN. Las Operaciones celebradas con las Entidades a través de los servicios de Banca Electrónica serán documentadas mediante la emisión de comprobantes de operación, y que servirá como referencia en caso de aclaraciones o reclamaciones.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. SOPORTE. En caso de que el Cliente tenga alguna queja, duda o requiera asistencia respecto a los servicios de Banca Electrónica, podrá comunicarse al teléfono que se encuentra publicado en el Portal Banamex.

En caso de aclaraciones o quejas relativa a los cargos a cuentas o créditos o de cualquier otro producto emitido por Banamex o las Entidades, el Cliente deberá realizar el proceso para levantar la queja o aclaración según lo estipulado para cada producto en su respectivo contrato.

TRIGÉSIMA TERCERA. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES. Cualquier notificación relacionada con el presente Contrato deberá realizarse a través de cualquiera los Medios de Notificación o de forma escrita a los datos de contacto proporcionados para tales efectos, así como a través de los estados de cuenta de los productos o servicios contratados con las Entidades que se encuentren asociados a la Banca Electrónica.

El Cliente podrá elegir a través de la Solicitud Única Banamex, o a través del respectivo servicio de Banca Electrónica en el cual se encuentre habilitada la funcionalidad, el Medio de Notificación del servicio de Notificaciones Banamex, para que Banamex realice las alertas y notificaciones. En caso de no elegir el medio específico, el Cliente acepta que Banamex realizará dichas notificaciones al Correo Electrónico como primera opción; y, de no contar con éste, notificará a través del Teléfono Móvil.

El Cliente sabe y está de acuerdo en que las alertas y notificaciones anteriormente citadas, se realizarán siempre y cuando haya proporcionado y dicho dato este de manera correcta, incluyendo la compañía telefónica de este último, a Banamex; en caso contrario Banamex no estará en posibilidad de hacer las alertas y notificaciones referidas.

El Cliente solamente podrá tener registrados una dirección de Correo Electrónico y número de Teléfono Móvil para efectos de las notificaciones relacionadas con el presente Contrato, por lo que en caso de actualizar, modificar o derivado de una contratación, dichos datos son modificados frente a alguna Entidad, Banamex notificará al Cliente estos hechos al Correo Electrónico y al Teléfono Móvil registrados con anterioridad a dicha modificación y a los mismos Medios de Notificación recién registrados.

Las notificaciones correspondientes a las transferencias electrónicas interbancarias realizadas a través de los Medios Electrónicos que Banamex pone a disposición del Cliente, serán enviadas únicamente al Correo Electrónico que el Cliente haya proporcionado en el servicio de Notificaciones Banamex, en caso de no haber proporcionado el Correo Electrónico, o de presentarse fallas en la infraestructura tecnológica de Banamex que afecten la realización de dichas transferencias interbancarias, el Cliente podrá consultar dichas transferencias y a su vez se le notificará de dichas fallas a través de los Medios Electrónicos por los que haya realizado las mismas.

El Cliente indica como su domicilio el proporcionado en la Solicitud Única Banamex. Durante la vigencia del Contrato, el Cliente se obliga a notificar a Banamex cualquier modificación o corrección de su información personal, financiera, comercial, crediticia y de sus datos generales declarados en dicha solicitud y/o proporcionada con posterioridad. Banamex considerará como vigente la última información que el Cliente le haya proporcionado. Banamex realizará la actualización de los datos personales del Cliente, por lo que el Cliente reconoce que en todo momento deberá proporcionar a Banamex la información y documentos que le sean requeridos para tal efecto y para la debida integración de su expediente.

Por su parte, Banamex indica como domicilio para oír y recibir notificaciones relativas a las indicadas en el presente Contrato el siguiente: Isabel la Católica No. 44, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc Código Postal 06000, Ciudad de México.

Banamex pone a disposición del Cliente una Unidad Especializada de atención a usuarios, cuyo domicilio se encuentra ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, la cual cuenta con el siguiente teléfono: 55 12 26 45 83, y su correo electrónico: une@banamex.com. Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier sucursal Banamex o a través del Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios que lleva la CONDUSEF. Asimismo, se señalan los siguientes datos de contacto de la CONDUSEF: (i) el sitio web www.condusef.gob.mx; (ii) centro de atención telefónica 55 53-400-999; y (iii) correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx.

TRIGÉSIMA CUARTA. NO CESIÓN. Ninguna de las partes podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato.

TRIGÉSIMA QUINTA. CONTINGENCIAS. Ninguna de las partes será responsable por retrasos, suspensión o fallas en el cumplimiento de este Contrato que sean consecuencia de circunstancias que estén fuera de un control razonable de ambas, incluyendo, entre otras, fallas, mal funcionamiento o no disponibilidad de los sistemas de telecomunicación, transmisión de datos y sistemas y servicios de cómputo, guerras, actos de terrorismo, disturbios sociales, acciones gubernamentales, disposiciones legales, pandemias, desastres naturales huelgas, disputas comerciales u otras situaciones que afecten la adecuada oferta de operaciones y servicios bancarios. Por ello, el tiempo para el cumplimiento de la obligación involucrada será extendido por un periodo razonable. En caso de que Banamex se vea imposibilitado para cumplir con este Contrato por causas de fuerza mayor, lo notificará al Cliente a través de cualquiera de los Medios de Notificación, para que éste tome las medidas que correspondan.

TRIGÉSIMA SEXTA. ENTREGA Y CONSULTA. Banamex, a la fecha de celebración del presente, entrega al Cliente un ejemplar del Contrato y demás documentación relacionada, en el entendido de que podrá consultarlo en todo momento en el Portal Banamex o en la página web del Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF.

TRIGÉSIMA SEPTIMA. AUTORIZACIONES. El Cliente autoriza a Banamex, así como las Entidades a:

- a) Compartir su información personal, financiera, comercial y crediticia, su expediente y documentos con cualquier persona o entidad perteneciente al Grupo Financiero Banamex a nivel nacional o internacional, así como con terceros, socios comerciales, proveedores o prestadores de servicios para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con este Contrato.
- b) Para que le haga llegar por los medios pactados, publicidad de los productos y servicios que ofrezca, así como para que la información contenida en la Solicitud Única Banamex se utilice con fines de mercadeo o publicidad por cualquiera de las entidades controladoras, afiliadas y subsidiarias del Grupo Financiero Banamex.
- c) Tratar sus datos e información proporcionada para los fines descritos en el aviso de privacidad de Banamex, el cual fue puesto a disposición del Cliente en la fecha de celebración de este Contrato. Por lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Banamex con domicilio señalado en la cláusula denominada "Domicilios y Notificaciones" de este instrumento, informa al Cliente que los datos obtenidos en virtud de la celebración de los Contratos, así como las Operaciones que el Cliente solicite o celebre con Banamex serán tratadas de manera confidencial a través de los sistemas provistos para tales efectos y serán usados para la operación y registro de los productos que el Cliente hubiese contratado, así como para ofrecerle, en su caso, otros productos bancarios o financieros de Banamex o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, controladoras, asociadas, Comisionistas o sociedades integrantes del Grupo Financiero Banamex y promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos bancarios. El Cliente podrá consultar el aviso de privacidad completo en la siguiente dirección de Internet https://www.banamex.com/es/privacidad_portal.htm Banamex notificará al Cliente cualquier modificación al aviso de privacidad mediante un comunicado por escrito enviado a través de cualquiera de los medios señalados en la cláusula denominada "Domicilios y Notificaciones" de este instrumento, o bien, a través de mensajes publicados en la Sucursal.
- d) Compartir información a través de los sistemas de pago del Banco de México, en caso de que sea necesario para que el Banco cumpla las Instrucciones del Cliente.
- e) Compartir con las autoridades judiciales y administrativas competentes, la información de las Operaciones del Cliente, siempre y cuando Banamex se encuentre legal y/o regulatoriamente obligado a ello.

TRIGÉSIMA OCTAVA. SUBTÍTULOS. Los subtítulos del Contrato no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento de éste.

TRIGÉSIMA NOVENA. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. Para todo lo relacionado a la interpretación, cumplimiento o controversia sobre este Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por virtud de sus domicilios presentes o futuros.