

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA CELEBRADO POR BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A. INTEGRANTE DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, EN LO SUCESIVO "CITIBANAMEX" O EL "BANCO" Y LA PERSONA IDENTIFICADA EN LA SOLICITUD ÚNICA CITIBANAMEX O A TRAVÉS DEL MEDIO ELECTRÓNICO DE CITIBANAMEX A QUIEN SE LE DENOMINARÁ "CLIENTE".

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 Citibanamex o a través del Medio Electrónico de Citibanamex es completa, actual, cierta y verdadera, y se obliga a notificar a Citibanamex 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 para 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 Citibanamex, 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, Citibanamex 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 Citibanamex que:

- I. Su denominación social es Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, su domicilio es el ubicado en Calle Moras No.850, P.B., Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México y su dirección de internet es www.citibanamex.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: 0300-434-000613/08-02420-0720.
- IV. El Cliente podrá consultar: (i) las cuentas y/o perfiles que Citibanamex mantiene activos en redes sociales de internet en la pagina principal del Portal Citibanamex, 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/reca/_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": 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 Citibanamex por los servicios prestados en este documento.

"Autenticación": Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica.

"Banca Electrónica": Conjunto de servicios y operaciones bancarias que alguna Entidad realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Contrato. Dichos servicios son enunciativa, más no limitativamente: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta, Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, pudiendo Citibanamex en cualquier momento y sin mediar notificación alguna, adicionar o eliminar cualquier servicio de Banca Electrónica.

"Banca por Internet": Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de Citibanamex, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

“Banca Móvil”: Servicio de Banca Electrónica, en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

“Banca Telefónica Audio Respuesta”: Servicio de Banca Electrónica mediante el cual Citibanamex 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”: Servicio de Banca Electrónica mediante el cual el Cliente instruye vía telefónica a través de un representante de Citibanamex debidamente autorizado por este, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Cliente.

“Bitácora”: Registro electrónico de todas y cada una de las Operaciones a través de los Medios Electrónicos.

“Cajeros Automáticos”: Dispositivo de acceso de autoservicio que permite al Cliente realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica.

“Clave de Acceso” o “Contraseña”: Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio de Banca Electrónica.

“Contraseña Dinámica”: 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.

“Contraseña” o “Número Confidencial”: Factor de Autenticación consistente en información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso.

“Contrato”: significa conjuntamente la Solicitud Única Citibanamex, 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”: a la dirección de correo electrónico que el Cliente tiene registrado por Entidad.

“Día Hábil”: Cualquier día en que, por disposición legal, deban estar abiertas al público las instituciones de crédito para realizar operaciones, excluyendo las sucursales permanentes de autoservicio.

“Dispositivo de Acceso”: Equipo que permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica correspondiente.

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

“Entidades”: Banco Nacional de México, S.A. integrante del Grupo Financiero Banamex, Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., Sofom, E.R., integrante del Grupo Financiero Banamex y/o Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex.

“Factor de Autenticación”: 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 la Entidad valide mediante cuestionarios practicados por los operadores del centro de atención telefónica; (ii) Información que únicamente el Cliente conozca, pudiendo ser contraseñas y números de identificación personal; (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; e (iv) información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.

“Firma Electrónica”: Los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante 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”: Aquella firma electrónica que tiene dicha calidad, 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 la Banca Electrónica, los cuales se informan a través del Portal Citibanamex.

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

“Instrucción”: Órdenes y/o directrices enviados por el Cliente a las Entidades, a través de los servicios de Banca Electrónica u Mensajes de Datos, para realizar cualquier Operaciones.

“Quiosco de Autoservicio”: al Medio Electrónico mediante el cual el Cliente accede a su respectiva sesión de Banca Electrónica, ubicados en las sucursales de las Entidades o lugares públicos, cuya utilización le permite realizar Operaciones o enviar Instrucciones a las Entidades.

“Medio de Comunicación”: El Correo Electrónico o Teléfono Móvil o al Medio Electrónico.

“Medio Electrónico”: Equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, públicos o privados, tangibles o intangibles los cuales permiten que el 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 con ellas Operaciones.

“Sesión”: 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 con su correspondiente Firma Electrónica en conjunto con su Identificador de Usuario a algún Medio Electrónico y hasta que se hubiere desconectado.

“SMS”: Mensajes cortos a teléfonos móviles vía un centro de mensajes.

“Número de Cliente”: Clave numérica creada por la Citibanamex y dada a conocer al Cliente por conducto de los empleados y funcionarios autorizados, estados de cuenta, fichas, asientos y demás documentos emitidos por las Entidades.

“Operación”: Todas aquellas operaciones bancarias, monetarias, de servicios o de administración, relacionadas con los productos y servicios contratados con las Entidades, que el Cliente podrá realizar a través de los servicios de Banca Electrónica.

“Pago Móvil”: 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 Citibanamex”: “www.banamex.com”, “www.citibanamex.com” o cualquier otra que las Entidades indiquen al Cliente.

“Solicitud Única Citibanamex”: Solicitud de productos y/o servicios de Banca Electrónica que forma parte integrante del presente Contrato ya sea de manera física o electrónica, 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 Citibanamex podrá cambiar de nombre en cualquier tiempo debiendo siempre referirse al presente clausulado o al Contrato Único de Prestación de Servicios de Banca Electrónica.

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

SEGUNDA. OBJETO. Mediante la celebración del presente Contrato, el Cliente contrata con Citibanamex los servicios de Banca Electrónica contenidos en este Contrato y que Citibanamex ponga a su disposición, mediante los cuales podrá realizar Operaciones con las Entidades, así como enviarles Instrucciones para operar los productos y servicios que tenga contratados con las Entidades y que se encuentren habilitados para ser operados de forma electrónica. El Cliente podrá indicar al Banco, en la fecha de celebración de este Contrato en cualquier otro momento la activación de la Banca Electrónica a través del respectivo medio ya sea mediante el uso de claves de un solo uso, con un inicio de Sesión o mediante cualquier otro mecanismo que la Entidad ponga a disposición del Cliente informándole dentro del respectivo Medio Electrónico.

El Banco deberá notificar al Cliente la adición de nuevos servicios de Banca Electrónica, a través de los Medios de Comunicación.

El Cliente reconoce 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 de Banca Electrónica, los cuales se regirán por sus respectivos contratos.

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.

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, se permite al Cliente el uso de la Firma Electrónica 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, 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, por lo que su uso 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.

- 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 en 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) **Cualquier Instrucción u Operación enviada por el Cliente a través de los Medios de Comunicación o Medios Electrónicos será considerada como un 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.**
- e) **Para que el Cliente se encuentre en posibilidad de poder acceder a los servicios de Banca Electrónica y poder realizar las Operaciones a través de ellos, Citibanamex podrá proporcionarle alguna de las siguientes formas: (i) el cliente en sucursales Citibanamex le podrá proporcionar un Número de Cliente y una Clave de Acceso; o (ii) el Cliente podrá acudir al respectivo Medio Electrónico para poder generar sus claves e indicarle donde puede consultar su identificador de usuario para poder acceder al servicio de Banca Electrónica respectivo.**
- f) **La utilización por parte del Cliente de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación de este Contrato.**
- g) **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.**
- h) **Las Instrucciones deberán realizarse por el Cliente únicamente a través de los servicios de Banca Electrónica habilitados por el Banco o mediante el uso de los formatos autorizados por las Entidades. En ese sentido, las Entidades desconocerán cualquier comunicación que no se realice conforme a lo anterior.**
- i) **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 fueron utilizados de forma indebida o cuando detecten algún error en la Instrucción.**
- j) **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.**
- k) **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 Citibanamex.**
- l) **El Cliente acepta y reconoce que las Entidades no serán responsables en caso de fallas de los servicios de Banca Electrónica derivadas de causas no imputables a ellas.**
- m) **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.**
- n) **El Banco y el Cliente acuerdan que, en caso de que éste tenga abierta una cuenta en Citibanamex y cuente con los Factores de Autenticación requeridos para realizar Operaciones con cargo a su cuenta, Citibanamex podrá suspender o cancelar el trámite de las Instrucciones u operaciones que el Cliente pretenda realizar cuando el Banco cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando Citibanamex detecte algún error en la Instrucción respectiva.**

Asimismo, las partes acuerdan que, en los casos en que el Cliente haya recibido recursos mediante algún Medio Electrónico y Citibanamex 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. Citibanamex 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 se tenga evidencia de que el Cliente proporcionó información o documentación falsa, incompleta o incorrecta, o bien, que los Factores de Autenticación pactados para la realización de la operación respectiva fueron utilizados en forma indebida, Citibanamex 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.

Citibanamex 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 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 Citibanamex recomiendan la intercepción 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.
- f) Tiene causa razonable para no cumplir con la Instrucción, con el fin de proteger al Cliente o a 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.

El Cliente libera a las Entidades de cualquier responsabilidad por actuar conforme a lo dispuesto en esta cláusula, obligándose el Cliente a sacar en paz y a salvo a ellas e indemnizarle de cualquier reclamación por daños o perjuicios que, en su caso, se causen a terceros por cancelar, suspender, revocar y revertir cualquier Instrucción o movimiento de dinero efectuada en los términos antes mencionados.

En caso de que por cualquier razón la Entidad no cumpla o retrase la acción sobre una Instrucción, lo notificará al Cliente tan pronto como le sea posible.

QUINTA. RESPONSABILIDADES Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD. Citibanamex, 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.
- b) Hacer su mayor esfuerzo por preservar la integridad y continuidad de los servicios de Banca Electrónica.
- c) Hacer su mayor esfuerzo para 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.
- d) Atender y resolver las quejas y reportes del Cliente por los servicios de Banca Electrónica.
- e) Informar al Cliente cualquier circunstancia que limite o impida el uso de los servicios de Banca Electrónica.
- f) A través de los Medios de Comunicación, comunicar los riesgos inherentes a la utilización del servicio 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 Citibanamex.
- g) Asimismo, el Cliente podrá generar o recibir Contraseñas Dinámicas a través de los Medios Electrónicos habilitados para dicho fin.

Por otro lado, Citibanamex 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 Citibanamex.

- c) Imposibilidad de poder dar cumplimiento a las Operaciones instruidas por el Cliente debido a: (i) la existencia de errores, desperfectos o suspensión del servicio de los Dispositivos de Acceso por causas ajenas a Citibanamex, (ii) situaciones en las que existan fallas de energía eléctrica, caso fortuito, fuerza mayor, caída de los sistemas o equipos de cómputo ajenas a Citibanamex, (iii) 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 (iv) actos ilícitos contra los sistemas de Citibanamex o equipos informáticos.
- d) Caída, falla o saturación de los sistemas de Citibanamex, cuando estén fuera de su control razonable.
- e) El contenido de los enlaces o ligas de terceros que aparezcan en el Portal Citibanamex así como en los servicios de Banca Electrónica.
- f) Cambios en las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que rigen a Citibanamex 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 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 Citibanamex se reserva el derecho de ampliar o disminuir, eliminar, el número de servicios y funcionalidades ofrecidos en cada servicio de Banca Electrónica; asimismo Citibanamex no será responsable frente al Cliente por falta de disponibilidad de los servicios de Banca Electrónica, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.
- 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, Citibanamex hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

SIXTA. 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 Citibanamex, 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 incluyendo ejecutivos de la Entidad.
- 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 Citibanamex y nunca utilizar ligas apócrifas de Citibanamex 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 Porta.
- 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 Citibanamex, debiendo comunicarse al teléfono que aparece al reverso de sus tarjetas Citibanamex o en su caso a través del respectivo Medio Electrónico que ponga a su disposición Citibanamex que estarán publicados en el Portal Citibanamex para solicitar la cancelación, o en cualquier Sucursal Citibanamex, o a través de los Medios Electrónicos que Citibanamex ponga a disposición del Cliente. Posteriormente a dicha notificación, el Cliente deberá acudir a la sucursal Citibanamex a fin de llenar el formato correspondiente para se le haga entrega de los nuevos Factores de Autenticación tangibles.

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

El Cliente acepta y reconoce que Citibanamex 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 Citibanamex o bien a través de los Medios Electrónicos que Citibanamex ponga a su disposición para desbloquear el servicio y el Cliente deberá 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.
- 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, Citibanamex podrá dar por terminada automáticamente la sesión después de 1 (un) minuto.
- d) Impedir el acceso al servicio de Banca Electrónica cuando exista una sesión activa o en curso dentro del mismo servicio de Banca Electrónica.
- e) Asignar al Cliente una nueva Clave de Acceso en caso de que Citibanamex cuente con elementos para considerar que dicha información ha sido vulnerada o se encuentra en riesgo.

El Cliente manifiesta que tiene conocimiento de que el uso de los servicios de Banca Electrónica y el envío de 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. El Cliente manifiesta que es su voluntad asumir dichos riesgos y liberar a Citibanamex de cualquier responsabilidad derivada de lo anterior.

OCTAVA. SOFTWARE DE TERCEROS. Para poder operar la Banca Electrónica el Cliente podrá hacer uso de software, hardware o prestación de servicios de terceros respecto de los cuales Citibanamex no se hace responsable. El Cliente reconoce y asume los riesgos y afectaciones inherentes o derivados por el uso de cualquier software, hardware o prestación de servicio de terceros que estén autorizados por el respectivo servicio de Banca Electrónica. Citibanamex 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. Citibanamex 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. LA BITÁCORA Y ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS. La Banca Electrónica guarda una Bitácora de las Operaciones realizadas por el Cliente, 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.

La Bitácora tendrá validez legal cuando se cumplan los requerimientos de la legislación vigente.

Citibanamex 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 Citibanamex 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, Citibanamex establezca la validez contractual, legal y/o fiscal de dichos estados de cuenta.

DÉCIMA PRIMERA. 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 en los que se encuentre habilitada dicha funcionalidad. 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 Citibanamex.

Citibanamex 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.

DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS Y SERVICIOS. El Cliente reconoce y está de acuerdo en que Citibanamex 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.

Citibanamex no será responsable frente al Cliente de cualesquiera daños o perjuicios que se pudieren ocasionar al Cliente en virtud de las modificaciones que Citibanamex lleve a cabo en los servicios de Banca Electrónica.

DÉCIMA TERCERA. MEDIOS ALTERNOS DE OPERACIÓN. El Cliente reconoce que Citibanamex 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, Citibanamex pondrá a disposición del Cliente en sus sucursales o a través de otros Medios Electrónicos los medios alternos para recibir la prestación de los servicios que en su caso requiera y los términos y condiciones bajo los cuales se regirán.

DÉCIMA CUARTA. PROPIEDAD. El Cliente reconoce que Citibanamex 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 licenciataria 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 QUINTA. MENSAJES PARA EVITAR FRAUDES. A través de mensajes contenidos en los Estados de Cuenta, Medios de Comunicación Citibanamex y Portal Citibanamex de manera gratuita proporcionará al Cliente información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios contratados al amparo del presente Contrato; asimismo, cuando Citibanamex cuente con Medios de Comunicación, el primero le notificará al segundo a través de alguno de dichos medios, la celebración de las operaciones estipuladas en las disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

DÉCIMA SEXTA. CONTRATACIÓN DE MANERA NO PRESENCIAL O REMOTA. Cuando el Cliente contrate de manera remota un producto bancario de alguna de las Entidades, podrá dentro de ese proceso remoto, celebrar el presente Contrato. En este supuesto, el Cliente no podrá instruir a través de los servicios de Banca Electrónica contenidos en el presente Contrato la celebración de Operaciones con cargo a otras cuentas del mismo Cliente.

En el caso de que Citibanamex, durante el proceso de contratación vía remota antes mencionado, omitiera solicitar el Factor de Autenticación al Cliente, y éste último no reconozca las contrataciones a su nombre derivadas de dicha omisión, Citibanamex, 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 SÉPTIMA. OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN. Cuando el Cliente celebre el presente Contrato a través de los dispositivos electrónicos que Citibanamex ponga a su disposición, estará contratando con Citibanamex únicamente los servicios de Banca Electrónica señalados a continuación y solamente podrá realizar las Operaciones siguientes:

- a) Banca Telefónica Voz a Voz. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz el Cliente deberá 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: (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; (iv) instrucciones de administración respecto a productos y servicios; (v) envío de aclaraciones; (vi) activación y bloqueo de tarjetas; (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.

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 insertando o deslizando en ellos la tarjeta plástica vigente 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 a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus tarjetas de débito o tarjetas de crédito según corresponda, a través de las Terminales Punto de Venta de Citibanamex 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 o a la tarjeta de crédito, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

TÍTULO SEGUNDO

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA CADA SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

DÉCIMA OCTAVA. 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) Alta y baja de cuentas destino.
- e) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- f) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex.
- g) Consulta del Número Confidencial de las tarjetas.
- h) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- i) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- j) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- k) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- l) Instrucciones de retiro de efectivo.
- m) Activación y bloqueo de tarjetas.
- n) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de las Entidades.
- o) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- p) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- q) Domiciliación de pagos de bienes y servicios.
- r) Instrucciones, cancelaciones o modificaciones de las transferencias de los recursos correspondientes a prestaciones laborales.
- s) 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.

DÉCIMA NOVENA. BANCA POR INTERNET. El Cliente accederá a BancaNet 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) Alta y baja de cuentas destino
- e) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- f) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex.
- g) Consulta del Número Confidencial de las tarjetas.
- h) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- i) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- j) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- k) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- l) Instrucciones de retiro de efectivo.
- m) Activación y bloqueo de tarjetas
- n) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de las Entidades
- o) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- p) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- q) Domiciliación de pagos de bienes y servicios.
- r) Instrucciones cancelaciones o modificaciones de domiciliación.
- s) Instrucciones, cancelaciones o modificaciones de las transferencias de los recursos correspondientes a prestaciones laborales.
- t) 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.

VIGÉSIMA. BANCAS TELEFÓNICAS. 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 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, créditos otorgados por las Entidades o servicios.
- e) Compras y ventas de acciones de fondos de inversión de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex.
- f) Consulta del Número Confidencial de las tarjetas
- g) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- i) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- j) Envío de aclaraciones.
- k) Activación y bloqueo de tarjetas.
- l) Alta o modificación para la recepción de notificaciones.
- m) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- n) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- o) 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.

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 PRIMERA. PAGO MÓVIL. El Cliente podrá acceder mediante un Teléfono Móvil a los servicios que Citibanamex 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 indicada 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 SEGUNDA. CAJEROS AUTOMÁTICOS. El Cliente hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la tarjeta plástica vigente 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 movimientos.
- b) Cambio de Número Confidencial.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Retiro de efectivo.
- e) Depósitos a cuentas abiertas en Citibanamex.
- f) Pagos de bienes, créditos otorgados por las Entidades o servicios.
- g) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- i) Activación de tarjetas.
- 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 de crédito, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINALES PUNTO DE VENTA. El Cliente podrá girar Instrucciones a las Entidades mediante el ingreso de su tarjeta a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus tarjetas de débito o tarjetas de crédito según corresponda, a través de las Terminales Punto de Venta de Citibanamex 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 de crédito, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

TÍTULO TERCERO MISCELÁNEOS

VIGÉSIMA CUARTA. COMISIONES. El Cliente se obliga a pagar a Citibanamex 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 Citibanamex.

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

Citibanamex 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 Citibanamex 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 Citibanamex, 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, Citibanamex 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 QUINTA. 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, Citibanamex no podrá cobrar comisión alguna siempre y cuando el Cliente no hubiese utilizado u operado los Servicios de Banca Electrónica en ese periodo.

VIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES. Citibanamex podrá modificar el Contrato en cualquier tiempo, bastando para ello un aviso por escrito al Cliente a través de los Medios de Comunicación, 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 Citibanamex su terminación dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo, sin que Citibanamex 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.

De igual forma, de manera adicional las modificaciones podrán realizarse a través del estado de cuenta del producto que el Cliente tenga contratado.

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.

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

- a) Recisión por parte de Citibanamex. Citibanamex 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 Citibanamex o a través de los Medios Electrónicos habilitados por el Banco para dicho fin. Una vez que Citibanamex 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 surtirá efectos al momento en que el Cliente cubra los adeudos y comisiones devengados a esa fecha.

Una vez presentada la solicitud para terminar el Contrato, Citibanamex 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 Financiera 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, Citibanamex 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.

VIGÉSIMA OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. 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 Citibanamex.

En caso de aclaraciones o quejas relativa a los cargos a cuentas o créditos Citibanamex el Cliente deberá realizar el proceso para levantar la queja o aclaración según lo estipulado para cada producto en su respectivo contrato.

TRIGÉSIMA. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES. Cualquier notificación relacionada con el presente Contrato deberá realizarse a través de cualquiera los Medios de Comunicación 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 Citibanamex, o a través del respectivo Servicio de Banca Electrónica en el cual se encuentre habilitada la funcionalidad, el Medio de Comunicación, para que Citibanamex realice las alertas y notificaciones. En caso de no elegir el medio específico, el Cliente acepta que Citibanamex 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 éste último, a Citibanamex; en caso contrario Citibanamex 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, Citibanamex notificará al Cliente estos hechos al Correo Electrónico y al Teléfono Móvil registrados con anterioridad a dicha modificación y a los mismos Medios de Comunicación recién registrados.

Las notificaciones correspondientes a las transferencias electrónicas interbancarias realizadas a través de los Medios Electrónicos que Citibanamex pone a disposición del Cliente, serán enviadas únicamente al Correo Electrónico que el Cliente haya proporcionado en el servicio de Notificaciones Citibanamex, en caso de no haber proporcionado el Correo Electrónico, o de presentarse fallas en la infraestructura tecnológica de Citibanamex 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 Citibanamex. Durante la vigencia del Contrato, el Cliente se obliga a notificar a Citibanamex 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. Citibanamex considerará como vigente la última información que el Cliente le haya proporcionado. Citibanamex realizará la actualización de los datos personales del Cliente, por lo que el Cliente reconoce que en todo momento deberá proporcionar Citibanamex la información y documentos que le sean requeridos para tal efecto y para la debida integración de su expediente.

Por su parte, Citibanamex indica como domicilio para oír y recibir notificaciones relativas a las indicadas en el presente Contrato el siguiente: Calle Moras No.850, P.B., Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México.

Citibanamex 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 sus correos electrónicos son: une@citibanamex.com y unebanamex@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 Citibanamex 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 PRIMERA. NO CESIÓN. Ninguna de las partes podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. 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 Citibanamex 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 Comunicación, para que éste tome las medidas que correspondan.

TRIGÉSIMA TERCERA. ENTREGA Y CONSULTA. Citibanamex, 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 Citibanamex o en la página web del Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF.

TRIGÉSIMA CUARTA. AUTORIZACIONES. El Cliente autoriza a Citibanamex a:

- a) Compartir su información personal, financiera, comercial y crediticia, su expediente y documentos con cualquier persona o entidad perteneciente al Grupo Financiero Citibanamex 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 Citibanamex se utilice con fines de mercadeo o publicidad por cualquiera de las entidades controladoras, afiliadas y subsidiarias del Grupo Financiero Citibanamex.
- c) Tratar sus datos e información proporcionada para los fines descritos en el aviso de privacidad de Citibanamex, 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, Citibanamex 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 Citibanamex 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 Citibanamex o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, controladoras, asociadas, Comisionistas o sociedades integrantes del Grupo Financiero Citibanamex 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.citibanamex.com/es/privacidad_portal.htm Citibanamex 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 Citibanamex se encuentre legal y/o regulatoriamente obligado a ello.

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

TRIGÉSIMA SEXTA. 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.