

CARÁTULA DE SERVICIO DE DISPERSIÓN DE NÓMINA

NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO: SERVICIO DE DISPERSIÓN DE NÓMINA TIPO DE OPERACIÓN: PRESTACIÓN DE SERVICIO		
TASA DE INTERÉS	GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT	COMISIONES RELEVANTES
NO APLICA	NO APLICA	Transferencia – envío; (misma entidad; ventanilla); \$ 4.75 (Cuatro pesos 75/100 Moneda Nacional); Por evento.
MEDIOS DE DISPOSICIÓN		LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS
Tarjeta NO APLICA Chequera NO APLICA Banca Electrónica NO APLICA		Cajeros automáticos NO APLICA Ventanilla NO APLICA Comercios afiliados NO APLICA Comisionistas bancarios NO APLICA
ESTADO DE CUENTA ENVIAR A: DOMICILIO: (X) SUCURSAL: NO APLICA CONSULTA VÍA INTERNET: (X) CORREO ELECTRÓNICO: NO APLICA		
ACLARACIONES Y RECLAMACIONES. Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Avenida del Parque Oriente No. 1035, Col. Centro C.P.33000 Cd. Delicias, Chih., México. Teléfono: 614 2144212 y 614 2144200 Ext. 3012; Correo Electrónico une@bankaool.com Página de Internet: www.bankaool.com		
Registro de Contratos de Adhesión Número: 13256-433-042680/02-00373-0226 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 55 53400999. Página de internet. www.condusef.gob.mx		

ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL

Cd. , ., a de de

NOMBRE COMERCIAL DEL SERVICIO: SERVICIO DE DISPERSIÓN DE NÓMINA

I.- DATOS GENERALES DE EL CLIENTE PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE(S)
R.F.C	C.U.R.P.	ENTIDAD FEDERATIVA DE NACIMIENTO
PAÍS DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO.	TELÉFONO PARTICULAR
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO MÓVIL	

I.- DATOS GENERALES DE EL CLIENTE PERSONA MORAL.

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

DOMICILIO PARTICULAR (CALLE Y NÚMERO):		COLONIA:
Ciudad o Población:	CÓDIGO POSTAL:	Correo Electrónico:
Delegación o Municipio:	ENTIDAD FEDERATIVA O ESTADO:	RFC:
INSTRUMENTO NOTARIAL QUE ACREDITA FACULTADES		

MODALIDAD DE ENVÍO DEL ESTADO DE CUENTA AL CLIENTE

EL CLIENTE otorga su consentimiento expreso para que el envío del Estado de Cuenta sea a través de la Aplicación Móvil y/o Banca Electrónica, en el entendido de que **EL CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento a **EL BANCO** el envío del Estado de Cuenta a su domicilio y ésta estará obligada a hacerlo.

SI NO

II. DATOS DEL REPRESENTANTE DE EL CLIENTE.		
NOMBRE COMPLETO.	TELÉFONO:	CORREO ELECTRÓNICO:
DOMICILIO PARTICULAR.	RFC	INSTRUMENTO NOTARIAL QUE ACREDITA FACULTADES

III. INFORMACIÓN DE LA CUENTA DISPERSORA	
INSTITUCIÓN	Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple
CUENTA	
CLABE	

FIRMAS

EL CLIENTE

EL BANCO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN DE NÓMINA QUE CELEBRAN BANKAOL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARA COMO “EL BANCO”, Y POR OTRA PARTE LA PERSONA MORAL CUYO NOMBRE SE PRECISA (N) EN EL ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARA COMO “EL CLIENTE”, Y CONJUNTAMENTE CON “BANKAOL”, COMO “LAS PARTES”; AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara **EL BANCO** a través de su representante legal:

a) Que es una Institución de Banca Múltiple constituida conforme a las leyes mexicanas, así mismo, que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para la celebración del presente Contrato, las cuales a la fecha no le han sido revocadas o modificadas en forma alguna.

b) Que su domicilio se encuentra ubicado en Avenida del Parque Oriente número 1035, Colonia Centro del Municipio de Delicias, Estado de Chihuahua, C.P. 33000, Teléfono: (639) 470 8200, Correo Electrónico: atencion@bankaool.com; Dirección Electrónica: www.bankaool.com, en la cual además se pueden consultar las redes sociales de **EL BANCO**.

c) Tiene celebrado con **EL CLIENTE**, un Contrato(s) de Depósito Bancario de Dinero a la Vista, Moneda Nacional, en lo sucesivo la “**CUENTA DISPERSORA**” que se señala en el Anexo de Información General del presente contrato

d) Ha establecido un servicio denominado Pagos Electrónicos de Nómina, en lo sucesivo “**PAGOS ELECTRÓNICOS**”, que opera a través de la Banca Electrónica que tenga contratada, en adelante “**BANCA ELECTRÓNICA**”, mediante la cual **EL CLIENTE** puede hacer transferencias electrónicas por concepto de pago de nómina, a cuentas de depósito a la vista de **EL BANCO** y de otros bancos.

II. Declara **EL CLIENTE** a través de su representante legal:

a) Que sus datos son los establecidos en el Anexo de Información General.

b) Es su deseo contratar el servicio denominado “**PAGOS ELECTRÓNICOS**”, mediante el cual puede hacer transferencias electrónicas por concepto de pago de nómina a cuentas de depósito a la vista de **EL BANCO** y de otros bancos.

c) Para hacer uso del servicio de “**PAGOS ELECTRÓNICOS**”, ha celebrado los contratos de depósito bancario de dinero a la vista “**CUENTA DISPERSORA**” y un contrato de “**BANCA ELECTRÓNICA**”.

EL CLIENTE acepta que este servicio podrá ser prestado por medio de la “**BANCA ELECTRÓNICA**”, sin embargo, en caso de contingencia, el servicio podrá ser prestado por parte del Área de Operaciones.

d) Que reconoce y acepta que será de su entera responsabilidad cualquier instrucción verbal, telefónica, electrónica o escrita que contenga una operación distinta a su perfil.

La información, instrucciones y autorizaciones que **EL CLIENTE** transmita o comunique a **EL BANCO** al amparo de este contrato, a

través de su “**BANCA ELECTRÓNICA**” tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de esta, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones y autorizaciones.

III. Declaran **LAS PARTES**:

a) Que se reconocen mutuamente la capacidad y el carácter con que comparecen a la celebración del presente Contrato y en su caso su representante(s) o apoderado(s) Cuentam(n) con las facultades necesarias y suficientes para obligarlas en los términos de este instrumento, manifestando bajo protesta de decir verdad, que sus facultades no les han sido revocados ni limitadas de forma alguna a la fecha.

b) Reconocen que el presente Contrato, cuenta con una carátula y forma parte integrante del presente Contrato.

c) Están de acuerdo en la celebración del presente Contrato con sus respectivos apartados y en tal virtud someterse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

CAPÍTULO UNO CONDICIONES GENERALES

PRIMERA. CONTRATACIÓN. **EL CLIENTE** contratará el servicio que oferta el presente instrumento a través de la sucursal bancaria de **EL BANCO** de su preferencia.

SEGUNDA. DEFINICIONES. **EL BANCO** y **EL CLIENTE**, acuerdan someterse a lo estipulado en los siguientes conceptos, mismos que los obligarán conforme al significado que a continuación se les atribuye:

ANEXO DE AUTORIZADOS: Significa el documento en el que **EL CLIENTE** designará a las personas físicas facultadas para formalizar, a través de su firma, los documentos que se desprendan de la operación de dispersión de nómina, y el cual forma parte integrante de este instrumento.

ANEXO DE COMISIONES: Significa el documento, en el que se establecen las comisiones que **EL BANCO** cobrará a **EL CLIENTE** por la prestación del servicio, y el cual forma parte integrante de este instrumento.

ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL: Significa el documento en el cual se hace constar la información general de **EL CLIENTE**, y que forma parte integrante del presente Contrato.

APERTURA DE CUENTA: Documento que suscriben empleados y **EL BANCO**, para la apertura de cuentas control y/o débito, en donde cada trabajador deberá otorgar su consentimiento para que **EL CLIENTE** le efectúe el pago de salarios depositándolos en la cuenta abierta e identificada en dicho documento.

ARCHIVO DE DISPERSIÓN: Documento que puede ser utilizado desde la Banca en Línea el cual debe contener (i) número de cuenta del empleado, y (ii) monto a depositar; y el documento utilizado en caso de contingencia que debe contener (i) nombre del empleado, (ii) número de cuenta del empleado, (iii) monto a depositar, (iv) cuenta dispersora y, (v) nombre de **EL CLIENTE**.

ÁREA DE OPERACIONES: Asesor o gerente de sucursal de **EL BANCO** encargado de apoyar a **EL CLIENTE** a fin de ejecutar la dispersión de nómina en caso de contingencia.

BANCA ELECTRÓNICA: Conjunto de servicios y operaciones bancarias que **EL BANCO** realiza con **EL CLIENTE** a través de los Canales Digitales.

CARÁTULA: Documento que **EL BANCO** emite y que forma parte integrante del presente Contrato, en la cual se establecen los elementos esenciales del servicio otorgado.

CANALES DIGITALES: A los servicios contratados por **EL CLIENTE** integrados por Bankaool Móvil y Bankaool Banca Por Internet

I. **BANKAPOOL MÓVIL:** Aquellos servicios de Banca Electrónica realizados a través de la Aplicación de **EL BANCO** instalada en el teléfono móvil como dispositivo de acceso.

II. **BANKAPOOL BANCA POR INTERNET:** Aquellos servicios de Banca Electrónica que **EL CLIENTE** puede acceder y realizar a través de la página oficial de **EL BANCO**, www.bankaool.com.

CONTINGENCIA: Cualquier situación y/o evento que imposibilite la ejecución de la dispersión de nómina a través de la Banca Electrónica.

CONTRATO: Significa conjuntamente el presente instrumento, el Anexo de Información General, la carátula, Anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

CUENTA DISPERSORA: Es la cuenta que **EL CLIENTE** seleccione desde la Banca Electrónica, de la cual cargará los fondos para el proceso de dispersión de salarios y las comisiones por servicios que se generen.

EMPLEADO(S): Cada una de las personas físicas que prestan un trabajo personal subordinado a **EL CLIENTE** y que éste como patrón, está obligado a pagarles el salario correspondiente derivado de dicha relación de trabajo.

PLANTILLA: Documento con formato XLSX que **EL CLIENTE** descargará de la Plataforma, con la finalidad de insertar los datos generales de sus empleados, cuando la apertura de cuentas sea de manera masiva.

PLATAFORMA: Plataforma SITE.

RECA: Registro de Contratos de Adhesión.

SALARIO: Es la retribución o cualquier prestación laboral líquida que debe pagar **EL CLIENTE** a sus empleados, por el trabajo realizado.

SUCURSAL DE ORIGEN. Sucursal de **EL BANCO** en donde reside la cuenta del trabajador y en la cual se depositará el pago de su salario.

UNE: Unidad Especializada de Atención a Usuarios.

TERCERA. FIRMA AUTÓGRAFA. En términos de la Ley de Instituciones de Crédito y demás relativos, el uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas a través de su "BANCA ELECTRÓNICA", sustituirá la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. **EL BANCO** en ningún caso será responsable del uso de la clave de usuario y contraseña que **EL CLIENTE** tiene establecidas o, de otras medidas de seguridad que en lo futuro **EL CLIENTE** llegare a establecer, para que **EL CLIENTE** realice operaciones a través de este sistema electrónico.

CUARTA. COMISIONES. - LAS PARTES acuerdan que **EL CLIENTE** se obliga a pagar a **EL BANCO** en su caso, las comisiones establecidas en el **Anexo de Comisiones**. **EL BANCO** se reserva el derecho de modificar o incorporar cuotas o comisiones, mismas que serán informadas con 30 (treinta) días naturales de anticipación a **EL CLIENTE** mediante su publicación en la dirección electrónica señala en la declaración **b)** de **EL BANCO**, y, adicionalmente este podrá informarlo por cualquiera de los siguientes medios: i) medios electrónicos como correo electrónico, ii) colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en las sucursales de **EL BANCO** o bien iii) en los estados de cuenta que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE**.

Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE**, en los términos establecidos en la Cláusula SEXTA fracción III, del presente contrato, tendrá derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que le otorgue **EL BANCO** en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que **EL BANCO** pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que **EL CLIENTE** solicite dar por terminado el servicio.

EL BANCO informa a **EL CLIENTE** que, en caso de no cubrir las comisiones correspondientes, podrá suspender la prestación del servicio documentado hasta la fecha en que la comisión respectiva sea pagada.

QUINTA. RESPONSABILIDAD.EL CLIENTE reconoce y acepta expresamente que **EL BANCO** no será responsable cuando **EL CLIENTE** no pudiere hacer uso del servicio o realizar algunas de las operaciones previstas en este contrato por caso fortuito, fuerza mayor, fallas en los sistemas centrales, por fallas en el sistema de transferencia interbancaria, que sean inevitables o que estén fuera de su alcance darle solución, o por cualquier otro acontecimiento

o circunstancia inevitable ajena al control de **EL BANCO**. **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad por los efectos que se deriven de errores en el contenido de las instrucciones que recibe de **EL CLIENTE**, ni por la tardanza o retraso de este último en la entrega de estas. **EL BANCO** no será responsable por las alteraciones, sustituciones, o cualquier otro evento por el cual no le fuera posible obtener, parcial o totalmente, las instrucciones generadas por **EL CLIENTE**, ni será responsable por los efectos que se deriven de ello.

SEXTA. NO RELACIÓN LABORAL. LAS PARTES convienen en que **EL BANCO** es ajeno a las relaciones laborales existentes o que llegaren a surgir entre **EL CLIENTE** y sus empleados y/o a las personas que haga entrega de las tarjetas, con motivo de los abonos en las cuentas de éstos, por lo que cualquier derecho, acción, reclamación o aclaración deberán hacérselas valer directamente entre ellos. En consecuencia **EL CLIENTE** se obliga a sacar en paz y a salvo a **EL BANCO** en caso de que se presente cualquier reclamación realizada por cualquier tercero derivado de la prestación del presente servicio.

SÉPTIMA. LAVADO DE DINERO. EL CLIENTE manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los recursos dinerarios empleados en relación con este Contrato, son y serán siempre propios y de procedencia lícita. Asimismo reconoce expresamente que no actúa en nombre o representación de un tercero y que el Banco se encuentra obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 115 (ciento quince) de la Ley de Instituciones de Crédito y disposiciones que se deriven del mismo; por lo que, deberá prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, auxiliar o cooperar para la comisión de los delitos de terrorismo y lavado de dinero. En consecuencia, **EL CLIENTE** deberá proporcionar a **EL BANCO** los datos y documentos que le requiera para tal efecto en cualquier momento, incluyendo después de celebrado el presente Contrato.

OCTAVA. AUTORIZADOS. EL CLIENTE designará a las personas físicas señaladas en el Anexo de Autorizados, a efecto de que éstas puedan formalizar a través de su firma, los documentos que se desprendan de la operación de dispersión de nómina. **EL CLIENTE** será responsable del manejo que las personas autorizadas den al servicio de dispersión de nómina.

NOVENA. VIGENCIA, CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato tendrá una duración indefinida. Sin embargo, podrá darse por terminado por cualquiera de **LAS PARTES**, previo aviso dado por escrito a la otra con 30 (treinta) días naturales de anticipación. No obstante, la terminación del contrato, el mismo seguirá produciendo todos sus efectos legales entre **LAS PARTES**, hasta que **EL CLIENTE** y **EL BANCO** hayan cumplido con todas y cada una de sus obligaciones contraídas al

amparo del mismo. El presente Contrato podrá cancelarse o darse por terminado de conformidad con lo siguiente:

i) Cancelación por parte de **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** contará con un período de gracia de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del Contrato para cancelarlo sin responsabilidad alguna de su parte, en cuyo caso, **EL BANCO** no podrá cobrar comisión alguna. Lo anterior, siempre y cuando **EL CLIENTE** no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados en el presente instrumento.

ii) Cancelación por parte de **EL BANCO**. **EL BANCO** no está obligado a informar a **EL CLIENTE** de la cancelación del Contrato, cuando sea realizada con motivo de mandamiento de autoridad competente o **EL BANCO** considere que se puede tratar de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

iii) Terminación por parte de **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** en cualquier momento podrá solicitar a través de los Medios Electrónicos que **EL BANCO** establezca, la terminación anticipada del presente Contrato, para lo cual, **EL BANCO** se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad de **EL CLIENTE** al formular la solicitud, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio que establezca para tal efecto y proporcionará a **EL CLIENTE** acuse de recibo, que contendrá la clave de confirmación o número de folio de la solicitud de terminación.

iv) Si no mantiene saldo disponible suficiente en la “**CUENTA DISPERSORA**”, indicada en el Anexo de Información General del presente Contrato, para cargar, en las fechas convenidas, los gastos o comisiones que se deriven de este servicio

v) Si **EL CLIENTE** o **EL BANCO** dan por terminados los contratos de la “**CUENTA DISPERSORA**”, señalada en el Anexo de Información General del contrato respectivamente.

vi) Si no mantiene fondos disponibles suficientes para el cumplimiento del pago a los empleados y/o comisionistas en la “**CUENTA DISPERSORA**”, especificada en el Anexo de Información General.

vii) Si **EL CLIENTE** faltare al cumplimiento de cualesquiera de sus obligaciones bajo este contrato.

DÉCIMA. ATENCIÓN A CLIENTES. En términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, **EL BANCO** Cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), la cual tiene su domicilio ubicado en Avenida del Parque Oriente número 1035, Colonia Centro del Municipio de Delicias, Estado de Chihuahua, C.P. 33000, en la cual **EL CLIENTE** podrá solicitar cualquier consulta, aclaración o reclamación relacionada con el presente Contrato y/o los servicios que de él derivan, comunicándose a los teléfonos 614 2144212 y 614 2144200 Ext. 3012, o bien mediante correo electrónico a la dirección une@bankaool.com. Asimismo, **EL CLIENTE**, podrá comunicarse al “Centro de Atención Telefónica” de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios

Financieros a los teléfonos 800 999 8080 o en su caso, para la Ciudad de México 55 53 40 09 99 ingresar a su página de Internet en www.condusef.gob.mx, así como contactar por medio de correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx.

DÉCIMA PRIMERA. DÍAS HÁBILES Y HORARIO DE ATENCIÓN.

Los días hábiles bancarios serán los que señale la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de publicaciones en el Diario Oficial de la Federación. El horario de atención a clientes será aquel que **EL BANCO** comunique por cualquier otro medio al que tengan acceso éstos últimos.

DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES. En el supuesto de que **EL CLIENTE** presente una consulta, aclaración o reclamación ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (**UNE**) de **EL BANCO**, se estará al siguiente procedimiento:

I. **EL CLIENTE** podrá presentar una solicitud de consulta, aclaración o reclamación dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio cuando se trate de una operación dentro de la República Mexicana. La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal de origen, o bien, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (**UNE**) de **EL BANCO**, mediante escrito identificándose plenamente como titular de la Cuenta y podrá anexar los documentos con que cuente para apoyar su solicitud. En todos los casos, **EL BANCO** estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

En caso de que la operación se presente fuera de la República Mexicana el plazo a que se refiere el párrafo anterior será de 180 (ciento ochenta) días naturales.

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, **EL BANCO** tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar a **EL CLIENTE** el dictamen correspondiente. El dictamen antes referido deberá formularse por escrito y suscribirse por personal de **EL BANCO** facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita **EL BANCO**, resulte procedente el cobro del monto respectivo, **EL CLIENTE** deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición.

Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a **EL CLIENTE**, **EL BANCO** pondrá a disposición de este en la sucursal de origen o bien, en la unidad especializada de **EL BANCO**, el expediente de la investigación de las solicitudes de las consultas, aclaraciones y reclamaciones, sin incluir datos a operaciones relacionados con terceras personas. En caso de que **EL BANCO** no diera respuesta oportuna a la solicitud de **EL CLIENTE**, o no le entregará el dictamen o informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referida, será sujeto a multas, por la Comisión Nacional para la Protección

y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado anteriormente, **EL BANCO** no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de Información Crediticia. Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de **EL CLIENTE** de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a **EL BANCO** por incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula de conformidad con lo estipulado en el artículo 23 (veintitrés) de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que **EL CLIENTE** presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIONES. **EL BANCO** podrá modificar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, mediante aviso dirigido a **EL CLIENTE** con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la entrada en vigor de las modificaciones. No obstante lo anterior, en caso de no estar de acuerdo, **EL CLIENTE** en los términos previstos en la cláusula denominada Vigencia Cancelación y Terminación del Contrato, tendrá derecho a solicitar la terminación anticipada del Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que **EL BANCO** pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa. Así mismo, los productos o servicios adicionales contratados por **EL CLIENTE** con **EL BANCO** previo a las modificaciones descritas seguirán surtiendo sus efectos conforme a las condiciones y/o Contratos respectivos, hasta en tanto **EL BANCO** no notifique lo contrario. **EL CLIENTE** y **EL BANCO** convienen en que el aviso al que se refiere el párrafo anterior se realizará a través de la página web de **EL BANCO**.

Adicionalmente, **EL BANCO** podrá enviar el aviso descrito por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Plataforma Electrónica de **EL BANCO**;
- b) Publicaciones en periódicos de amplia circulación;
- c) Estados de Cuenta;
- d) Comprobantes de depósito o retiro;
- e) Mensajes de texto SMS a los equipos de telefonía móvil que **EL CLIENTE** haya dado de alta ante **EL BANCO**, o
- f) Comunicación dirigida al correo electrónico que **EL CLIENTE** haya dado de alta ante **EL BANCO**.

DÉCIMA CUARTA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. Para la interpretación y cumplimiento de este Contrato, las partes se someten a la competencia de los tribunales de la ciudad de Delicias, Chihuahua o Chihuahua, Chihuahua a elección de **EL BANCO**, renunciando a cualquier otro fuero que, con razón de su domicilio, actual o futuro pudieran corresponderles.

DÉCIMA QUINTA. LEYES Y DISPOSICIONES APLICABLES Son aplicables al presente instrumento, lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito, Leyes Civiles y Mercantiles, así como las demás leyes, reglas y circulares aplicables a las Instituciones de Crédito, así como lo acordado en el presente documento y, en su defecto, los Tratados Internacionales celebrados por los Estados Unidos Mexicanos aplicables al caso y a las disposiciones conducentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Banco de México y cualquier otra regulación bancaria aplicable, a los usos y prácticas bancarias, mercantiles, así como a las políticas y procedimientos internos de **EL BANCO** respecto a los servicios que se proporcionarán en virtud de este instrumento. Para más información **EL CLIENTE** podrá consultar el Anexo de Disposiciones Legales que contiene la transcripción de los preceptos legales a los que se hace referencia en el presente Contrato, dicho "Anexo de Disposiciones Legales" se puede consultar en el RECA en el sitio de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) y estará a disposición de **EL CLIENTE** en las sucursales y oficinas, mismo que contiene la transcripción literal de los preceptos legales descritos.

CAPÍTULO DOS PAGOS ELECTRÓNICOS DE NÓMINA

PRIMERA. OBJETO. El presente Contrato tiene como objeto brindar a **EL CLIENTE** el servicio de administración de nómina enfocada a la apertura de cuentas señaladas en la Cláusula Sexta del presente capítulo, de manera masiva a su plantilla de empleados, así como el realizar la dispersión de los pagos a través de la Banca Electrónica o los sistemas que señale **EL BANCO** en el presente instrumento.

SEGUNDA. INSTRUCCIONES PARA EL PROCESO DE DISPERSIÓN DE NÓMINA. **EL CLIENTE** deberá de proporcionar a **EL BANCO** las instrucciones para el proceso de cargos a la cuenta dispersora y abonos a las cuentas de los empleados para el pago de su salario. Los cargos a la cuenta dispersora y depósitos a la cuenta de los empleados que se deriven del servicio. Las instrucciones referidas, así como cualquier otra relacionada con los servicios objeto del presente contrato, podrán ser proporcionadas a través de la Banca Electrónica, medio magnético (disco magnético o compacto), correo electrónico y/o escrito de

autorización o cualesquier otro que acuerden las partes. Las instrucciones contenidas en los medios empleados serán válidas en la forma y términos en que fueran proporcionadas, por lo que obligarán a las partes para los efectos que hubiere lugar, en el entendido que las instrucciones que se generen estarán sujetas a su comprobación a través de los registros y/o respaldos que mantenga **EL BANCO** de estas. Las instrucciones mencionadas deberán indicar el importe total de la nómina a dispersar, el número de empleados y sus respectivas cuentas, la cuenta dispersora y la fecha del depósito para pago de salarios. **EL CLIENTE** deberá entregar a **EL BANCO** dichas instrucciones el mismo día de la fecha señalada para el abono correspondiente en las cuentas de los empleados, o bien, desde el Área de Operaciones, antes de las 15:00 horas

Con base en las instrucciones que **EL CLIENTE** entregue a **EL BANCO**, este último realizará la dispersión a las cuentas de los empleados en una sola exhibición y en una sola ocasión, por lo tanto, los abonos no podrán realizarse en pagos parciales, ni podrán realizarse reintentos a fin de efectuarlos. **LAS PARTES** acuerdan que **EL CLIENTE** será el responsable de verificar que las cuentas a las que se efectuarán los pagos, correspondan a las cuentas de sus empleados correspondientes.

TERCERA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN. Los empleados de **EL CLIENTE** podrán disponer de las sumas depositadas en operaciones de moneda nacional, por medio de Tarjeta de Débito que podrá ser utilizada en comercios afiliados, cajeros automáticos, incluyendo los cajeros automáticos de otras instituciones financieras a nivel nacional, ventanilla de cualquiera de las sucursales de **EL BANCO**, presentando identificación oficial, en los días y horas hábiles autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para disponer o consultar saldo.

CUARTA. APERTURA DE CUENTA Y EMISIÓN DE TARJETA. **EL CLIENTE** indicará a **EL BANCO** a que empleados se les aperturará la cuenta y entregará la tarjeta de débito correspondiente, conforme a lo señalado en la Cláusula Segunda de este capítulo.

QUINTA. SEGMENTO. Este producto está destinado a Personas Físicas con Actividad Empresarial y Personas Morales.

SEXTA. NIVELES Y TIPOS DE CUENTA. Las cuentas que **EL BANCO** aperture a los empleados de **EL CLIENTE** serán cuentas de Nómina Básica Nivel 2 y Mi Nómina Bankaool Nivel 4.

SÉPTIMA. MEDIOS DE EJECUCIÓN DE SERVICIO. **EL BANCO** ejecutará el servicio a **EL CLIENTE** a través de:

- Plataforma SITE, a fin de dar de alta las cuentas de los empleados de **EL CLIENTE**.
- Banca Electrónica, para la dispersión de pagos a los empleados de **EL CLIENTE**.

- Área de Operaciones, en caso de contingencia.

OCTAVA. HORARIOS DE OPERACIÓN Y VENTANAS DE PROGRAMACIÓN. Para efecto de alta de cuentas, el horario de atención será aquel en el que opere la sucursal; en cuanto a las dispersiones, estas podrán realizarse cualquier día, incluyendo fines de semana y su horario de operación será:

- a) A través de la Banca Electrónica, de 08:00 a 23:00 horas, de lunes a sábado.
- b) A través del Área de Operaciones, en caso de contingencia, de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

NOVENA. ALTA DE CUENTAS DE EMPLEADOS. LAS PARTES acuerdan que el procedimiento para dar de alta las cuentas de los empleados de **EL CLIENTE**, podrán ser los siguientes:

1. El empleado podrá acudir a la sucursal de su preferencia, con el fin de aperturar su cuenta de depósito correspondiente.

2. **EL CLIENTE** podrá dar de alta las cuentas de sus empleados de forma masiva, por medio de la Plataforma, mediante el siguiente procedimiento:

- a) **EL BANCO** proporcionará a **EL CLIENTE** un usuario y contraseña a fin de este acceda a la Plataforma.
- b) **EL CLIENTE**, al haber iniciado sesión en la Plataforma, descargará la Plantilla, a la cual le agregará la información correspondiente a cada uno de sus empleados.
- c) **EL CLIENTE** cargará la Plantilla a la Plataforma con la información requerida inserta.
- d) Al procesar la información señalada en el inciso anterior, se darán de alta masivamente las cuentas en la Plataforma en coordinación con **EL BANCO**.
- e) **EL BANCO** proporcionará la información de cuentas a **EL CLIENTE**.
- f) **EL BANCO** coordinará la entrega de los contratos y tarjetas a **EL CLIENTE** con base a la cláusula DECIMA QUINTA de este capítulo.

3. A través de la **BANCA ELECTRÓNICA**:

- a) **EL CLIENTE**, al haber iniciado sesión en Banca Por Internet, se dirigirá al módulo denominado Nómina y descargará la Plantilla, a la cual le agregará la información correspondiente a cada uno de sus empleados.
- b) **EL CLIENTE** cargará la Plantilla con la información correspondiente a sus empleados en el módulo señalado en el inciso anterior.
- c) Al procesar la información de los **CLIENTES** contenida en la Plantilla, las cuentas se darán de alta masivamente.
- f) La entrega de los contratos a los empleados correspondientes a sus cuentas aperturadas será a través de Bankaool Móvil.

DECIMA. CARACTERÍSTICAS DE FORMATO Y CONDICIONES TÉCNICAS. La Plantilla deberá estar debidamente requisitada con los datos solicitados en la misma para su carga en la Plataforma o en Banca Por Internet. Posterior a su carga, se realizará la

validación de cada uno de los datos que **EL CLIENTE** añadió a la Plantilla.

DECIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA.

Cuando el servicio presente contingencia, el Área de Operaciones llevará a cabo la ejecución de la siguiente forma:

1. **EL CLIENTE** mediante correo electrónico solicitará el apoyo a su asesor de sucursal para la aplicación del pago de la nómina, compartiéndole el Archivo de Dispersión.
2. El asesor realizará las validaciones internas necesarias para que las dispersiones sean realizadas.

DECIMA SEGUNDA. EXPEDIENTE DE LOS EMPLEADOS. "EL CLIENTE", se obliga a proporcionar a **"EL BANCO"** la información y documentación necesaria de los empleados, a quienes se haya aperturado una cuenta para el pago de nómina, para actualización o complemento de los expedientes que obren en poder de **"EL BANCO"**.

DECIMA TERCERA. CUENTA DISPERSORA. A efecto de que **EL BANCO** éste en condiciones de prestar óptimamente el servicio de dispersión de nómina, **EL CLIENTE** efectuará el depósito en la cuenta que señale para tal efecto, correspondiente al pago de salarios y la comisión por dispersión de nómina del período a pagar dicho depósito deberá estar realizado con un día de anticipación para que **EL BANCO** pueda efectuar la dispersión de fondos correspondiente a cada una de las cuentas de los empleados. **EL BANCO** no estará obligada a cumplir con el servicio de dispersión de nómina, si **EL CLIENTE** no efectúa la provisión de los fondos en la cuenta dispersora, de manera oportuna, para cubrir totalmente el pago de los salarios a los empleados y las comisiones que se causen por el servicio, por lo que **EL CLIENTE** asume cualquier responsabilidad que se derive de tal situación.

DECIMA CUARTA. BENEFICIARIOS. Los empleados podrán designar y/o actualizar a sus beneficiarios de sus cuentas en la aplicación móvil de **EL BANCO**, adicional a que estos se podrán establecer en la Plantilla.

DECIMA QUINTA. ENTREGA DE TARJETAS. Cuando las cuentas se aperturen en sucursal o en la Plataforma SITE, **EL BANCO** por conducto de sus funcionarios de la sucursal de origen, podrá proporcionar, los contratos y las tarjetas sin activar y números de identificación personal (NIP) a cada uno de los empleados en las oficinas de **EL CLIENTE**, para que éstos a su vez realicen la activación de dichas tarjetas, vía telefónica en los números que se les proporcionará por **EL BANCO**. Las tarjetas y sus respectivos números de identificación personal "NIP", así como el mal uso que se les pudiera dar a los mismos será responsabilidad exclusiva de los empleados tenedores de las tarjetas y/o en su caso de **EL CLIENTE** si se encuentra en posesión de ellas. Las tarjetas y sus

respectivos “NIP” deberán de entregarse a los empleados de **EL CLIENTE** en las oficinas de este último.

Cuando la cuenta del empleado se aperture a través de la Banca Por Internet, este podrá solicitar su tarjeta a través de Bankaool Móvil y definir la ubicación de entrega.

DÉCIMA SEXTA. INFORMACIÓN DEL SERVICIO. **EL BANCO** producirá elementos de información y actividades de orientación, tales como, de manera enunciativa más no limitativa, instructivos, folletos, que faciliten la comprensión del servicio por parte de los empleados, asimismo **EL CLIENTE** deberá difundir toda la información que sea necesaria a sus empleados con relación a los servicios que se le prestarán en virtud del presente contrato. Los funcionarios de **EL BANCO** deberán de orientar y aclarar en su caso cualquier duda que los trabajadores de **EL CLIENTE** tengan en relación con el uso adecuado de su cuenta.

DÉCIMA SÉPTIMA. COMISIONES A LA CUENTA DE LOS EMPLEADOS. Las cuentas asignadas a los trabajadores de **EL CLIENTE** para el servicio materia de este contrato, en su caso causarán las comisiones mencionadas en el producto que se contrate para recibir el pago de nómina.

DÉCIMA OCTAVA. ESTADO DE CUENTA. Los Estados de Cuenta que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE** contendrán toda la información necesaria en cumplimiento de lo previsto en la legislación aplicable, las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las instituciones de crédito y demás disposiciones y circulares que resulten aplicables. En caso de existir inconformidad con los movimientos del estado de Cuenta **EL CLIENTE** podrá seguir el PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CONSULTAS, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES indicando en la cláusula Décima Primera del presente instrumento. Vencido el plazo señalado en el apartado, sin que se presente alguna objeción por parte de **EL CLIENTE**, se entenderá que está conforme con el contenido de dicho estado de Cuenta. **EL CLIENTE** podrá consultar en cualquier momento el saldo, transacciones y movimientos de la Cuenta, en la sucursal donde radica la misma, presentando una identificación oficial que lo acredite como el titular. **EL CLIENTE** en este acto acepta expresamente que cualquier comunicado que le sea dado a conocer por **EL BANCO** a través de los Estados de Cuenta, surtirá plenos efectos legales como si la notificación hubiese sido realizada en forma personal. **EL BANCO** emitirá estados de Cuenta de forma gratuita y de manera mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, mismo que reflejará las operaciones efectuadas durante el período inmediato anterior, así como durante los periodos intermedios de la Fecha de Corte especificando los depósitos, retiros, cargos, abonos, transacciones y operaciones realizadas durante dicho período.

EL BANCO enviará el Estado de Cuenta al domicilio señalado por **EL CLIENTE**. En sustitución de lo anterior, **EL CLIENTE**, podrá convenir con **EL BANCO** para que su Estado de Cuenta le sea enviado a través de alguno de los medios electrónicos automatizados o no, de cualquier otra tecnología presente o futura con la que dispone o disponga **EL BANCO**, tales como correo electrónico, Internet, servicios de banca electrónica, o a través de medios electrónicos previamente pactados o incluso en cualquier sucursal. La modificación de modalidad de envío de Estado de Cuenta se podrá efectuar únicamente con el consentimiento previo de **EL CLIENTE** expresado a través del **Anexo de Información General**, el cual le será proporcionado en Sucursal, o por medio de cualquier medio electrónico automatizado. No obstante lo anterior **EL CLIENTE** cuenta con el derecho irrenunciable para solicitar en cualquier momento a **EL BANCO** el envío del Estado de Cuenta a su domicilio y **EL BANCO** estará obligado a hacerlo. Asimismo **EL BANCO** pondrá a disposición y entregará a **EL CLIENTE** un Estado de Cuenta, en el entendido que este será sin costo alguno y los subsecuentes pagará la comisión establecida en el Anexo de Comisiones. Transcurridos los plazos señalados en la cláusula Décima Primera del presente apartado, referente a Procedimiento para Aclaraciones, sin que **EL CLIENTE** haya realizado observación alguna, de conformidad a lo pactado en la referida cláusula, los asientos o conceptos que aparecen en los Estados de Cuenta, y que figuren en la contabilidad de **EL BANCO**, se tendrán aceptados por **EL CLIENTE** y harán prueba plena entre las partes, lo anterior sin perjuicio de la facultad de **EL CLIENTE** de acudir a ejercer su derecho estipulado en el artículo 65 (sesenta y cinco) de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, dentro del plazo de dos años contados a partir que se presente el hecho que dio origen a la reclamación. En el entendido que las Sucursales de **EL BANCO** y los Estados de Cuenta, serán el medio de consulta de saldos, transacciones y movimientos, para lo cual **EL CLIENTE** deberá identificarse previamente. Asimismo en caso de que así se pacte con **EL CLIENTE** y de manera adicional a los medios anteriormente señalados éste podrá consultar sus saldos, transacciones y movimientos a través de los Medios Electrónicos que se tengan establecidos para tales efectos, en el entendido que en dicho supuesto **EL BANCO** autenticará y validará la identidad de **EL CLIENTE** de manera previa al otorgamiento de la información.

DÉCIMA NOVENA. COMPROBANTES DE OPERACIÓN. **EL BANCO** emitirá a **EL CLIENTE** los comprobantes correspondientes a cada operación realizada, independientemente del medio utilizado para llevarlas a cabo. Cada comprobante contará con un número de folio único, el cual quedará registrado en los sistemas de **EL BANCO** como constancia de la operación efectuada. Dicho número de folio servirá como referencia para cualquier solicitud de aclaración o reclamación que pudiera presentarse.

VIGÉSIMA. DEVOLUCIONES, RECHAZOS Y CONFIRMACIONES.

Una vez concluido el servicio materia de este contrato, **EL CLIENTE** será el responsable de informar a sus empleados de tal situación, asimismo será responsable de informarles que pueden continuar con su cuenta en **EL BANCO**. En el caso de los empleados que por cualquier causa suspendan permanentemente su relación de trabajo con **EL CLIENTE**, éste deberá informar a **EL BANCO**, de manera oportuna, la baja del servicio de dicho trabajador. Por lo estipulado en esta cláusula, **EL BANCO** estará exento de toda responsabilidad por la falta de la información referida, así como por el hecho que los trabajadores de **EL CLIENTE** no retiren sus fondos y se genere la comisión antes mencionada.

Leído que fue el presente Contrato por **LAS PARTES**, enteradas de su contenido y alcance legal, manifiestan que el mismo contiene la libre expresión de su voluntad y que no tiene vicios de consentimiento que pudiera invalidarlo. El contenido y alcance del presente instrumento, **EL CLIENTE** lo firma de entera conformidad en el **Anexo de Información General**.

ANEXO DE COMISIONES

Cd. a de de

SERVICIO: **SERVICIO DE DISPERSIÓN DE NÓMINA**

CONCEPTO	MONTO	PERIODICIDAD
Transferencia – envío; (misma entidad; ventanilla)	\$4.75 (Cuatro pesos 75/100 Moneda Nacional)	Por evento

El contenido y alcance del presente documento forma parte integrante del Contrato de Adhesión con número de inscripción **13256-433-042680/02-00373-0226**, por lo que **EL CLIENTE** lo firma de entera conformidad en el Anexo de Información General.

ANEXO DE AUTORIZADOS

Personas facultadas por "EL CLIENTE" para formalizar con su firma todos los documentos que se desprendan de la operación de dispersión de nómina

NOMBRE	PUESTO	FIRMA

NOMBRE	PUESTO	FIRMA

"EL CLIENTE", por este conducto autoriza las firmas del(os) funcionario(s) a que se hace mención y se hace responsable del manejo que se le dé al servicio de dispersión de nómina que les presta "EL BANCO", en los términos pactados en el contrato de prestación de servicios del cual este anexo forma parte.

EL CLIENTE**EL BANCO**

TESTIGOS

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES**LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

Artículo 115.- En los casos previstos en los artículos 111 a 114 de esta Ley, se procederá indistintamente a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o bien, a petición de la institución de crédito de que se trate, del titular de las cuentas bancarias o de quien tenga interés jurídico.

En los casos previstos en los artículos 114 Bis 1, 114 Bis 2, 114 Bis 3 y 114 Bis 4 de esta Ley, se procederá a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a solicitud de quien tenga interés jurídico. Dicha Secretaría requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Lo dispuesto en los artículos citados en este Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a otras leyes fueren aplicables, por la comisión de otro u otros delitos.

Las instituciones de crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchando la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y

II. Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:}

a. Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y

b. Todo acto, operación o servicio, que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y bancarias que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las instituciones de crédito deberán observar respecto de:

a. El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;

b. La información y documentación que dichas instituciones deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;

c. La forma en que las mismas instituciones deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;

d. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo señalarán los términos para su debido cumplimiento;

e. El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y

f. El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada institución de crédito.

Las instituciones de crédito deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las instituciones de crédito, quienes estarán obligadas a entregar información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las instituciones de crédito deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito, así como por los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 107 Bis, 109 Bis 5, segundo y tercer párrafos de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. del quinto párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 30,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 5,000 a 50,000 días de salario.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito, sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 65.- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.