bankaool

Bankaool, S.A., Institución de Banca Múltiple

Carátula de Depósito.

Nombre comercial del Producto: MI CHEQUERA BANKAOOL

Tipo de Operación: Múltiples

TASA DE INTERÉS:	**GANANCIA ANUAL TOTAL NETA GAT** Antes de Impuestos.	**COMISIONES RELEVANTES.**	
SIN INTERESES	Nominal: **No Aplica** Real: **No Aplica**	• Reposición de tarjeta del titular; por robo o extravío $70.00 más IVA, por evento. • Transferencia - envío (SPEI; ventanilla) $35.00 más IVA, por evento.	Para otras comisiones consulte el Anexo de Comisiones.

MEDIOS DE DISPOSICION	**LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS**
Tarjeta (X) Chequera (X) Banca Electrónica (X)	Cajeros automáticos (X) Ventanilla (X) Comercios afiliados (X) Comisionistas bancarios N/A

ESTADO DE CUENTA

Enviar a : Domicilio ____ Sucursal _x_ Consulta: vía internet ___ Envío por Correo Electrónico x

IPAB INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO

Producto garantizado por el IPAB hasta por 400 mil UDIS www.ipab.org.mx.

Beneficiario Garantizado(s):

ACLARACIONES Y RECLAMACIONES.
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:
Domicilio: Ave. 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: 13256-437-031141/06-01310-0625

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Teléfono: 55 53400999. Página de internet. www.condusef.gob.mx

***"La GAT real es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada"**

ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL

I.- INFORMACION DEL CLIENTE	
Nombre Comercial del Producto o Servicio:	**Mi Chequera Bankaool**
Número de Cuenta:	

II.- DATOS DEL CLIENTE	
Nombre completo, Denominación o Razón Social:	
Registro Federal de Contribuyente:	

Si es Persona Física o Persona Física con Actividad Empresarial

III.- DATOS GENERALES DEL CLIENTE		
Primer Apellido	**Segundo Apellido**	**Nombre(s)**
Género	**Fecha de Nacimiento**	**Entidad Federativa de Nacimiento**
Masculino ( ) Femenino ( )	dd/mm/aaaa	
País de Nacimiento	**C.U.R.P.**	**Teléfono Particular**
Correo Electrónico	**Teléfono Móvil**	

En caso de llevar apoderado

IV.- DATOS DEL APODERADO / REPRESENTANTE LEGAL		
Apellido Paterno	**Apellido Materno**	**Nombre(s)**
Género	**Fecha de Nacimiento**	**Entidad Federativa de Nacimiento**
Masculino ( ) Femenino ( )	dd/mm/aaaa	
País de Nacimiento	**C.U.R.P.**	**Teléfono Particular**
Correo Electrónico	**Teléfono Móvil**	
Registro Federal de Contribuyente:		
Datos del Instrumento de representación:		

V- DOMICILIO ACTUAL DEL CLIENTE / EMPRESA			
Calle/Avenida	**Número Exterior**	**Número Interior**	**Colonia**
Municipio/Población		**Entidad Federativa**	
Código Postal		**País**	

VI. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS

PUBLICIDAD

EL CLIENTE autoriza que sus datos personales sean utilizados para fines mercadotécnicos, por lo que está de acuerdo con recibir publicidad de productos o servicios financiero que **EL BANCO** ofrezca.

☐SI ☐ NO

CONTACTO

EL CLIENTE expresamente autoriza a **EL BANCO** a contactarlo en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica, en cualquier momento durante el horario laboral para ofrecerle algún servicio financiero.

☐SI ☐ NO

AVISO DE PRIVACIDAD

EL CLIENTE reconoce que le fue facilitado el aviso de privacidad, cuyo texto se encuentra en https://www.bankaool.com/aviso-de-privacidad.aspx, reconoce así mismo haber asentado sus datos en esta Solicitud, mismos que declara son correctos, y notificará a **EL BANCO** cualquier cambio en la información suministrada. Consiente expresamente el tratamiento que **EL BANCO** de a sus datos con sujeción a las finalidades, términos y demás condiciones establecidas en dicho aviso de privacidad.

☐SI ☐ NO

VERACIDAD DE DATOS DEL CLIENTE

EL CLIENTE manifiesta que toda la información proporcionada es verdadera y correcta, por lo que, en caso de que los productos o servicios ofrecidos por **EL BANCO** se realicen de manera incorrecta como consecuencia de que **EL CLIENTE** proporcionó datos falsos y/o incorrectos, **EL BANCO** no tendrá responsabilidad alguna respecto a la calidad del producto o servicio ofrecido.

☐SI ☐ NO

SEGMENTO

EL CLIENTE declara que se encuentra dentro del segmento seleccionado:

☐ Persona Física ☐ Persona Física con Actividad Empresarial ☐ Persona Moral

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA EN BURÓ DE CRÉDITO

Por este conducto autorizo expresamente a BANKAOOL, S.A., I.B.M., para que, a través de sus funcionarios facultados, lleve a cabo investigaciones sobre mi comportamiento e historial crediticio o el de la empresa que represento, en Sociedades de información crediticia. Asimismo, declaro que conozco la naturaleza y alcance de las sociedades de información crediticia y de la información contenida en los reportes de crédito y reportes de crédito especiales, así como la naturaleza y alcance la información que se solicitará, del uso que BANKAOOL, S.A., I.B.M. hará de tal información, y de que este podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio o el de la empresa que represento, consintiendo que esta autorización se encuentra vigente durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica o por el periodo de un año, más dos prorrogables.

Otorgo mi consentimiento para que este documento quede bajo custodia de a BANKAOOL, S.A., I.B.M y/o la Sociedad de Información Crediticia consultada, para efectos de control y cumplimiento al artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

En caso de que la solicitante sea una persona moral, declaro bajo protesta de decir verdad ser representante legal de la empresa mencionada en esta autorización; manifestando que a la fecha de firma de la presente autorización los poderes no me han sido revocados, limitados, ni modificados en forma alguna.

☐SI ☐ NO

_____

NOMBRE Y FIRMA DE EL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL

Ciudad _____, _____ ; a __ de ___ de _____

FIRMAS

EL CLIENTE **EL BANCO**

_____ _____

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE **NOMBRE Y FIRMA**

Contrato de Operaciones y Servicios Múltiples que celebran por una parte **BANKAOOL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE**, a quien en lo sucesivo se designará como **EL BANCO**, y por otra parte la persona cuyo nombre se precisa en el apartado de información / datos del cliente del **Anexo de Información General** del presente instrumento a quien en lo sucesivo se designará como **EL CLIENTE**, al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES.

I.- Declara EL BANCO a través de su representante:
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 **Ave. del Parque Oriente No. 1035, Col. 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**; redes sociales: Facebook: https:// www.facebook.com/bankaoolmx; Instagram: https://www. instagram.com/bankaoolmexico.
c).- Que está en disposición de ofrecer a **EL CLIENTE** diversos servicios y operaciones bajo el número de cliente que **EL BANCO** le asigne.
II.- Declara EL CLIENTE:
a).- Que está interesado que **EL BANCO** le preste los servicios, y manifiesta conocer el contenido del presente Contrato.
b).- Que sus datos son los establecidos en el apartado de información / datos de **EL CLIENTE** del **Anexo de Información General**.
c).- Que los datos que proporciona para la celebración del presente Contrato son correctos y autoriza por este medio para que **EL BANCO** haga uso de estos exclusivamente para los fines administrativos, fiscales, financieros o de cualquier índole referente a los productos que puede contratar en virtud de la celebración del presente Contrato.
d).- Que recibió la información completa respecto de los productos que ofrece **EL BANCO,** de conformidad con la información que para estos efectos le proporcionó **EL CLIENTE** a **EL BANCO**, según sus características.
e).- 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.
f).- Que **EL BANCO** hizo de su conocimiento que la contratación de cualquier producto o servicio que las partes realicen al amparo del presente Contrato no está condicionada a la contratación de algún otro, no obstante, **EL BANCO** podrá ofrecer productos y/o servicios adicionales vinculados al contratado, a expresa solicitud de **EL CLIENTE.**
g).- Manifiesta su absoluta conformidad y acuerda en que no podrá ceder o transmitir en cualquier forma los derechos derivados de su Cuenta, ni otorgarlos en garantía, con la salvedad de que **EL BANCO** otorgue su consentimiento.
III.- Ambas Partes manifiestan:
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) Cuenta(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(n) con una o varias carátula respectiva 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 APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y SERVICIOS

PRIMERA. PRODUCTOS.- Por el presente Contrato **EL CLIENTE** podrá contratar alguno o varios de los siguientes productos o servicios:

1. “Mi Cuenta Tradicional Bankaool” ..... página 12
2. “Mi Cuenta Maestra Bankaool” ..... página 12
3. “Mi Chequera Bankaool” ..... página 12
4. Inversión denominada “Mi Plazo Bankaool” ..... página 13
5. Inversión denominada “Mi Plan Yo Decido Bankaool” página 14
6. Servicio denominado “Vista Recargable” 1 y 2 ..... página 16
7. Servicio denominado “Cajanet” ..... página 17

Para la contratación de cualesquiera de los productos listados en la presente cláusula, deberán suscribirse las carátulas y/o Anexos respectivos a cada producto.
SEGUNDA. DEFINICIONES.- Se entenderá por:
ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL: Significa el documento en el cual se hace constar la información general de **EL CLIENTE**, entre otros.
ANEXOS: A los documentos que **EL CLIENTE** y **EL BANCO** suscriban y que forman parte integral del Contrato.
EL BANCO: Entidad Financiera denominada **BANKAOOL, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE**, con domicilio en **Ave. del Parque Oriente No. 1035, Col. Centro del Municipio de Delicias, Estado de Chihuahua, C.P. 33000**, y/o en la sucursal en la que se hubiera aperturado o celebrado el presente Contrato, con Página de Internet **www.bankaool.com .**
CAJERO AUTOMÁTICO: Significa el Dispositivo de Acceso de Autoservicio, propiedad de **EL BANCO** o de terceros, que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual **EL CLIENTE** accede mediante la Tarjeta de Débito y su NIP.
CARÁTULA: Carátula de depósito que **EL BANCO** emite y que forma parte integrante del presente Contrato, en la cual se establecen los elementos esenciales del producto otorgado, tales como tasas de interés, GAT, comisiones relevantes, entre otras y que, permite a **EL CLIENTE** comparar los servicios del mismo tipo ofrecidos por diversas entidades.

CLAVE BANCARIA ESTANDARIZADA (CLABE): Es el número de identificación de la Cuenta que permite la identificación de la misma en el sistema financiero mexicano y, en particular, en el servicio denominado SPEI.
CoDi®: Plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles.
CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Página de Internet: www.condusef.gob.mx, Teléfono: 55 53 40 09 99, Correo Electrónico: asesoria@condusef.gob.mx .
CONTRASEÑA: Cadena de caracteres que autentifica a **EL CLIENTE** en un medio electrónico o un servicio.
CONTRATO: Significa conjuntamente el presente instrumento, el **Anexo de Información General**, la carátula, Anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.
CORREO ELECTRÓNICO: Significa la dirección de correo electrónico determinada por **EL CLIENTE** en el **Anexo de Información General** o mediante comunicado posterior que **EL CLIENTE** entregue a **EL BANCO**, a través de la cual **EL CLIENTE** pueda enviar y recibir mensajes.
CONTRATO DE OPERACIONES Y SERVICIOS MÚLTIPLES: Es un conjunto de Contratos que contiene productos de captación y prestación de servicios, cuya naturaleza jurídica, en el rubro de cada uno de ellos se señala; puestos todos ellos al alcance de **EL CLIENTE** en un solo instrumento, agrupados por medio de una o varias Cuentas, que funcionarán en calidad de "Cuenta Eje", y de los más modernos sistemas informáticos, de cómputo y telecomunicación, destinados tanto a otorgar a **EL CLIENTE** servicios bancarios integrales, como a optimizar su administración y sus recursos por rendimientos.
CUENTA: Es la Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista establecida con **EL BANCO** a nombre de **EL CLIENTE**, conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.
CUENTA EJE: Es una o varias Cuentas a través de las cuales, y con cargo a los saldos con que Cuenta **EL CLIENTE**, se llevan a cabo todas las operaciones del Contrato que en este documento de Operaciones y Servicios Múltiples se contienen. Para cada "Cuenta Eje" deberá elaborarse una carátula específica donde se establezcan las características de esa Cuenta en particular.
DEPÓSITO: Significa el depósito bancario de cantidades determinadas de dinero que se efectúe a la Cuenta, de acuerdo con lo estipulado en el presente Contrato.
DÍA HÁBIL: Todos los días excepto sábados, domingos o días festivos en los que las oficinas y sucursales del Banco están obligadas a abrir, de conformidad con el calendario anual que publica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.
ESTADO DE CUENTA: Significa el documento elaborado por **EL BANCO** y puesto a disposición de **EL CLIENTE.**
FECHA DE CORTE: Día del mes en que termina el período en el que se registran los movimientos efectuados en la Cuenta y que se establecerán en el estado de Cuenta y/o carátula del Contrato. La fecha de corte será de manera mensual.
FIRMA ELECTRONICA "NIP": Significan los datos electrónicos utilizados por **EL CLIENTE** para identificarse con **EL BANCO** o con terceros por él autorizados y aceptar la atribución de las instrucciones enviadas a **EL BANCO** consignados en un Mensaje de Datos transmitido. La Firma Electrónica tiene los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa conforme a la legislación, siendo admisible como prueba en juicio.
GAT: A la Ganancia Anual Total neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones de Crédito con los Usuarios, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, será expresado tanto en términos reales como nominales, de conformidad con las disposiciones que al efecto emita el Banco de México para su cálculo.
"La GAT Real es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada".
IPAB: Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
NEGOCIOS AFILIADOS: Son los proveedores de bienes o servicios que se encuentran afiliados a la marca tarjeta de débito y, por lo tanto, aceptan la misma como instrumento de pago o medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta.
NIP: Es el número de identificación personal de cuatro dígitos utilizado para confirmar las operaciones a realizar utilizando la Tarjeta de Débito, cuando así se requiera. El uso del NIP se considera la Firma Electrónica de **EL CLIENTE** y, por ende, el medio de expresión de la voluntad de **EL CLIENTE** para utilizar los Servicios en los Medios Electrónicos de que se trate.
NÚMERO DE FOLIO: Es la secuencia numérica o alfanumérica de identificación que genera el Medio Electrónico y que acredita cada Operación de **EL CLIENTE**, ya sea en la solicitud de un Servicio en especial o de la ejecución que realizará **EL BANCO** respecto de la instrucción. El Número de Folio será el comprobante material de cada Operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes les atribuyen a los mismos.
OPERACIONES: Cualquiera de las operaciones físicas o electrónicas que celebre **EL CLIENTE** con **EL BANCO** al amparo del presente Contrato.
OPERACIÓN MONETARIA: Es la transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta.
PESOS: Significa la moneda de curso legal en México.
RECA: Registro de Contratos de Adhesión.
SALDO MÍNIMO: Es el saldo promedio mensual mínimo de la Cuenta.
SERVICIOS: Es cualquiera de los siguientes: (a) consultas de saldos, movimientos, estados de Cuenta y Operaciones; (b) transferencia de fondos entre Cuentas propias y Cuentas de Terceros, dentro de **EL BANCO** e interbancarias; (c) cargos a las Cuentas propias para realizar órdenes de pago; (d) cargos a las Cuentas propias respectivas para depósitos por concepto de servicios o depósitos a terceros; (e) administración de datos, activar medios de disposición y cambio de NIP; (f) recibir avisos por parte de **EL BANCO**, dar avisos y hacer requerimientos permitidos por los Medios Electrónicos, y (g) cualesquiera otros servicios que **EL BANCO** preste o llegue a prestar en un futuro a través de los Medios Electrónicos.

SPEI: Significa el sistema de pagos electrónicos interbancarios.
SUCURSAL: Es la oficina de **EL BANCO** con atención al público, en la cual, entre otras actividades, **EL BANCO** asesora a sus CLIENTES, realiza promoción de productos y servicios, recibe aclaraciones o quejas, lleva a cabo la apertura y cierre de Cuentas, entrega Tarjetas de Débito, celebra Contratos, y se realizan Operaciones a través de Medios Electrónicos.
TARJETA DE DÉBITO: Es la tarjeta de plástico con banda magnética y chip que **EL BANCO** entregue a **EL CLIENTE** de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato, la cual será utilizada por **EL CLIENTE** como un medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta e instrumento de pago asociado a la misma.
TERMINAL PUNTO DE VENTA: Significan los Dispositivos de Acceso al servicio de Banca Electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o por **EL CLIENTE** para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta de Débito o a la Cuenta.
UDIs: Unidades de Inversión, cuyo valor en pesos publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.
UNE: Unidad Especializada de **EL BANCO**, que tiene como objeto atender consultas y reclamaciones de **EL CLIENTE** o Usuario, a través del correo electrónico **une@bankaool.com,** cuya ubicación o domicilio es precisamente el ubicado en **Ave. del Parque Oriente No. 1035, Col. Centro del Municipio de Delicias, Estado de Chihuahua, C.P. 33000**, o bien la sucursal en la que se celebra el presente Contrato, así como en los teléfonos 614 2144212 y 614 2144200 Ext. 3012.
TERCERA. DEPÓSITOS Y RETIROS.- Los depósitos y retiros los podrá realizar **EL CLIENTE** de conformidad a lo siguiente:
I.- DEPÓSITOS.- Podrán constituirse por abonos de recursos a la Cuenta por cualquier medio, los cuales se acreditarán de la siguiente manera:
a).- Depósitos en Efectivo, se acreditarán el mismo día.
b).-Trasferencias electrónicas de fondos:
I.- Si se hacen a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) se acreditarán el mismo día.
II.- Si se realizan dentro del mismo banco, se acredita el mismo día.
III.- Si se realiza por medio de otro banco, se acredita a más tardar el día hábil bancario siguiente.
c).- Cheques:
I.- Si el cheque es del mismo banco, se acreditará el mismo día.
II- Si el cheque es de otro banco y es depositado antes de las 16:00 se acreditará a más tardar el día hábil bancario siguiente y si es depositado después de las 16:00 horas se acreditará a más tardar el segundo día hábil bancario siguiente.
II.- RETIROS.- EL CLIENTE podrá efectuar retiros de la Cuenta, hasta por las sumas depositadas y efectivamente abonadas, mediante los términos y condiciones que a continuación se indican:
a) Cargos a la Cuenta para transferencias de fondos a Cuentas propias o de terceros por Banca por Internet o CoDi® en caso de contar con el servicio o aplicación anteriormente señaladas.
b) Disposición de fondos en ventanilla de cualquier sucursal de **EL BANCO**.
c) Pago en establecimientos comerciales y de servicios con cargo a la Cuenta.
d) Disposición en cajeros automáticos compartidos del sistema RED, con las limitaciones que este mismo Contrato establece para el uso de dichos cajeros automáticos.
e) Cargos a la Cuenta para transferencias de fondos a Cuentas propias o de terceros en cualquier sucursal de **EL BANCO**.
f) Mediante cargo a la cuenta a través de título de crédito denominado cheque, tratándose del producto **MI CHEQUERA BANKAOOL**.
EL BANCO no será responsable de los términos y condiciones a que se sujeten los pagos y/o compras efectuadas conforme a los incisos a) y c) inmediatos anteriores, reconociendo **EL CLIENTE** que cualquier inconformidad respecto de la cantidad, calidad o cualquier otro aspecto relacionado a los bienes y/o servicios pagados o adquiridos, se entenderá exclusivamente entre **EL CLIENTE** y el proveedor de dichos bienes y/o servicios.
EL CLIENTE podrá realizar la consulta de saldos, transacciones y movimientos a través del estado de Cuenta que se le proporcione, o bien, en las sucursales de **EL BANCO**, en este último caso, **EL CLIENTE** deberá identificarse previamente.
De manera adicional, **EL CLIENTE** podrá consultar sus saldos, transacciones y movimientos a través de los Medios Electrónicos que le indique **EL BANCO**, 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, los medios electrónicos a que se refiere en esta cláusula pueden ser los siguientes:
a) Servicio de Banca por Internet, el cual deberá ser contratado por **EL CLIENTE** en forma independiente mediante los formatos que para tal efecto establezca **EL BANCO**.
b) Red de cajeros automáticos propios de **EL BANCO** o de otras instituciones.
c) Terceros con los que **EL BANCO** tiene celebrado Contratos de prestación de servicios o comisión mercantil para la realización de operaciones a que se refiere este apartado.
En el evento de que **EL CLIENTE** requiera disponer de un importe superior al que se autorice en dichos cajeros, **EL CLIENTE** podrá realizar sin costo alguno las consultas de saldo o retiros de efectivo en las ventanillas de la sucursal.
EL CLIENTE podrá hacer uso de los medios automatizados antes mencionados, sujeto a la disponibilidad de dichos medios y a los servicios que se ofrezcan en los mismos. **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad en el caso de que **EL CLIENTE** esté impedido para hacer uso de su Cuenta a través de los medios referidos anteriormente, en caso de suspensiones o fallas en los mismos, por la supresión del servicio, por la retención de la Tarjeta o por su rechazo, el cual puede derivar de una situación operativa o del mal estado que presente la misma por razones inherentes a su uso, en la terminal punto de venta o sistema de pago respectivo.
Para poder efectuar el uso de la tarjeta plástica de débito con circuito electrónico y/o banda magnética (la Tarjeta) y número de identificación personal (NIP), **EL CLIENTE** deberá obtener dicha Tarjeta y NIP a través de **EL BANCO**.
EL CLIENTE tendrá derecho a solicitar a **EL BANCO** que transfiera la totalidad de los recursos depositados en su Cuenta a otra institución de crédito del país, sin costo alguno, dicha solicitud deberá ser presentada por escrito en la sucursal donde Contrato el producto o servicio.
CUARTA. TARJETAS ADICIONALES.- En caso de que **EL BANCO** lo autorice **EL CLIENTE** podrá designar y autorizar a

tarjetahabientes adicionales para la realización de cualquiera de las operaciones referidas del presente instrumento, **EL BANCO** otorgará tarjetas adicionales y NIP's a las personas que autorice **EL CLIENTE**, siendo este último responsable del uso que se dé a dichas tarjetas y NIP's, en la inteligencia que las operaciones realizadas por los tarjetahabientes adicionales también le serán aplicables los términos y condiciones del presente instrumento.
EL CLIENTE pagará a **EL BANCO** la comisión que señala en el anexo de comisiones del presente Contrato.
QUINTA. TERCEROS AUTORIZADOS.- EL CLIENTE podrá en cualquier tiempo autorizar a terceros para hacer retiros en los términos de la Cláusula Tercera del presente instrumento, bastando para ello la autorización firmada en el Anexo de Firmas Autorizadas.
SEXTA. BENEFICIARIOS.- EL CLIENTE se obliga a designar beneficiarios por lo que en este acto designa beneficiarios a la(s) persona(s) que se indica(n) en el Anexo de beneficiarios de este contrato, en lo sucesivo "BENEFICIARIO(S)" o a través del medio electrónico habilitado por **EL BANCO** para este efecto. En el caso de que **EL CLIENTE** no quiera designar beneficiario(s) o no tenga a quién designar como beneficiario(s), los recursos que permanezcan en la cuenta al momento en que se notifique a **"EL BANCO"** su fallecimiento, se entregarán en términos de la legislación común. En el caso de que **EL CLIENTE** quiera cambiar o sustituir el (los) beneficiario(s) designado(s) o variar los porcentajes, deberá acudir a la sucursal de **EL BANCO** donde realizó la designación original o por el medio habilitado por **EL BANCO,** donde podrá realizar la sustitución o nueva designación de los mismos. **EL BANCO**" podrá habilitar a **EL CLIENTE** la designación, sustitución, modificación y cambio en los porcentajes de dichos "**BENEFICIARIOS"** a través de los medios electrónicos previamente pactados por las partes, de conformidad con los procedimientos que **"EL BANCO"** tenga contemplados
En caso de que se suscriban varios Anexos de beneficiarios, prevalecerá el más reciente a la fecha de fallecimiento de **EL CLIENTE.**
En caso de presentarse el fallecimiento de **EL CLIENTE**, el beneficiario de la Cuenta o bien quien tenga un interés en hacerlo, deberá comunicar a **EL BANCO** tal situación, acompañando el documento oficial que lo acredite, por lo que **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad y por lo tanto se considerarán como válidas todas las operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique a **EL BANCO**, la defunción antes mencionada.
En el entendido que la responsabilidad de **EL CLIENTE** cesa en el momento en el cual se le notifique a **EL BANCO** el acontecer de los hechos mencionados en los párrafos anteriores en los términos establecidos en la presente cláusula
SÉPTIMA. ROBO, EXTRAVÍO DE TARJETA Y NIP, Y/O CHEQUERA, ASÍ COMO REPOSICIÓN DE TARJETA EN CASO DE DESGASTE O VENCIMIENTO, ROBO O EXTRAVÍO.- EL CLIENTE deberá notificar de inmediato a **EL BANCO**, vía telefónica, y posteriormente por escrito a cualquier sucursal de este último, en caso de que se presente un hecho ilícito, en caso de robo o extravío del dispositivo a través del cual se generan las Tarjetas de débito, del NIP y/o Tarjeta o de los NIP's y/o de las tarjetas adicionales que autorice, con el fin de que **EL BANCO** inhabilite las respectivas tarjetas y/o suspenda el servicio de generación de las Tarjetas de débito, así como las chequeras que se otorgan a **EL CLIENTE**, según sea el caso. Las Partes están de acuerdo en que **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad y por lo tanto se considerarán como válidas todas las operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique a **EL BANCO**, en los términos anteriores, del robo o extravío antes mencionados.
En caso de presentarse el fallecimiento de **EL CLIENTE**, el beneficiario de la Cuenta o bien quien tenga un interés en hacerlo, deberá comunicar a **EL BANCO** tal situación, acompañando el documento oficial que lo acredite.
En caso de desgaste o vencimiento de la tarjeta, **EL CLIENTE** deberá acudir a una sucursal de **EL BANCO**, a solicitar la reposición de su plástico, sin costo para éste.
En el entendido que la responsabilidad de **EL CLIENTE** cesa en el momento en el cual se le notifique a **EL BANCO** el acontecer de los hechos mencionados en los párrafos anteriores en los términos establecidos en la presente cláusula.
Aviso de Robo o Extravío de Débito, Reclamación de Cargos, Información de Responsabilidad de Cargos No Reconocidos realizados con Tarjeta de Débito. En caso de Robo o Extravío de la Tarjeta de débito correspondiente o reclamaciones por cargos no reconocidos, **EL CLIENTE** deberá presentar un aviso a **EL BANCO** en cualquiera de las siguientes formas:
a) Personalmente, en cualquiera de las sucursales de **EL BANCO** o por comunicación dada por medio de los canales de atención a sus clientes que **EL BANCO** haya habilitado para atender asuntos relacionados con las Cuentas de Depósitos correspondientes a las Tarjetas de débito, o
b) A través de los medios electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que, al efecto, **EL BANCO** haya convenido con el Cuentahabiente. **EL CLIENTE** no tendrá que hacer ningún trámite adicional salvo presentar el Aviso antes mencionado.
EL BANCO le proporcionará a elección de **EL CLIENTE** o su Tarjetahabiente adicional quien presento el aviso ya sea por escrito o por medios electrónicos o de telecomunicación, un acuse que contenga el número de referencia del aviso, así como la fecha y hora en que este se recibió, en caso de los avisos presentados en términos del inciso a) anterior, **EL BANCO** entregará este acuse al momento en que se presente la solicitud, y en caso de que el Aviso se presente en los medios del inciso b) se le entregará dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a que se presentó el Aviso.
EL BANCO pondrá a disposición de quien haya presentado el Aviso en los términos antes mencionados en un plazo de 2 (dos) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en que se presentó el citado aviso a través de las sucursales, el alcance de las responsabilidades por los cargos a la Cuenta antes y después de presentado el aviso, fecha y hora en que se recibió el Aviso, estado de la investigación llevada a cabo.
En el caso de avisos que se presente con motivo de robo o extravío **EL CLIENTE** no será responsable de los cargos que se efectúen a la Cuenta de Depósito con motivo de la utilización de la Tarjeta de débito a partir de la presentación del aviso antes referido, con independencia de lo anterior **EL BANCO** queda facultado para exigir el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por **EL CLIENTE** o, en su caso, por el Tarjetahabiente adicional.
EL BANCO abonará en la respectiva Cuenta el monto equivalente a aquellos cargos realizados en la Cuenta que sean objeto del aviso de que se trate, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción del aviso, siempre y cuando:
I. En caso de Robo o extravío los referidos cargos que correspondan a operaciones realizadas durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la presentación del aviso, que no sean reconocidos por **EL CLIENTE**.

II. Se trate de avisos presentados relativos a la reclamación por cargos que **EL CLIENTE** no reconozca como propios dentro de los 90 (noventa) días posteriores a que se realizó el cargo no reconocido.
EL BANCO no realizará el abono de los cargos antes mencionado en caso de que se compruebe dentro del Dictamen que entregue a **EL CLIENTE** vía correo electrónico previamente registrado, que los cargos objeto del aviso respectivo corresponden a operaciones con la tarjeta de débito hayan sido realizadas en términos de operaciones en las que, para su realización, requieran al Tarjetahabiente que utilice, al menos, dos factores independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por este último, ya sea que los dos factores se utilicen al momento de realizar la operación, o bien, se hayan utilizado solo uno de dichos factores al momento de realizar la operación y otro de dichos factores al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación, salvo que se tenga evidencia que el cargo derivo de una falla operativa imputable a **EL BANCO** o a la Institución que proceso el cargo.
Para los abonos antes mencionados **EL BANCO** no requerirá a **EL CLIENTE** que realice ningún trámite adicional al de la presentación de los avisos señalados.
OCTAVA. USO DE SISTEMAS, EQUIPOS O MEDIOS AUTOMATIZADOS, ELECTRÓNICOS O TARJETAS.- Los servicios que **EL BANCO** otorgue a **EL CLIENTE** a través de sistemas, equipos o medios automatizados, electrónicos o magnéticos, tales como el uso de la Tarjeta, y su respectivo NIP's (ya sea en cajeros automáticos, terminales punto de venta), permitirán a **EL CLIENTE** realizar las operaciones, así como aquellas operaciones que **EL BANCO** ponga a disposición de **EL CLIENTE** a través de dichos sistemas, equipos o medios automatizados, electrónicos o magnéticos y se regirán por lo establecido en el artículo 52 (cincuenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito, por lo que:
i) El uso de la Tarjeta, y NIP's a que se refiere el párrafo precedente, se regirá por lo establecido en este Contrato.
ii) EL BANCO proporcionará a **EL CLIENTE**, como medios de identificación y de acceso a los servicios señalados en el primer párrafo de esta cláusula, dispositivos de seguridad (en adelante los Dispositivos de Seguridad), individuales y confidenciales, tales como: tarjetas plásticas con banda magnética y/o circuito electrónico, número de identificación personal (NIP's) y, en su caso, un medio de autenticación que genera claves dinámicas de un solo uso para autorizar transacciones (Dispositivo Físico).
iii) Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa de **EL CLIENTE**, por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el uso de los dispositivos de seguridad obligará a **EL CLIENTE** en los términos de las autorizaciones, trámites y/o por la ejecución de operaciones y por los demás actos que surjan o se deriven de la utilización de estos.
iv) EL CLIENTE acepta, de manera expresa e irrevocable, ser el único responsable por el uso que se le dé a los Dispositivos de Seguridad, liberando a **EL BANCO** de cualquier responsabilidad al respecto.
v) El uso de los medios automatizados, electrónicos o de telecomunicaciones, estará sujeto a la disponibilidad de estos dentro del Horario de Atención a Clientes y a los servicios que se ofrezcan a través de ellos. **EL BANCO**, en virtud de la naturaleza de los medios referidos, no asume ninguna responsabilidad en el caso de que **EL CLIENTE** este impedido para hacer uso de su Cuenta, en caso de fallas en los mismos y/o por la suspensión o supresión del servicio.
EL CLIENTE podrá realizar la contratación de productos y/o servicios adicionales a los pactados en el presente instrumento, a través de medios automatizados, para lo cual deberá hacer uso de los Dispositivos de Seguridad proporcionados por **EL BANCO** sujetándose en todo momento a los términos y condiciones establecidos para el producto o servicio contratado los cuales serán dados a conocer a **EL CLIENTE** previo a la contratación del producto o servicio de que se trate.
EL CLIENTE autoriza a **EL BANCO** para que este último envíe información relativa a las operaciones realizadas por **EL CLIENTE**, a través de los servicios referidos en la presente cláusula, a la dirección de correo electrónico que, en su caso, designó **EL CLIENTE** en el **Anexo de Información General** que es parte integral del presente Contrato. **EL CLIENTE** podrá cambiar la dirección de correo electrónico bastando para ello que lo solicite por escrito.
El monto diario de las operaciones monetarias realizadas a través de cajeros automáticos, no podrán exceder de 1,500 mil quinientas UDIS, entendiéndose por operaciones monetarias aquellas transacciones que impliquen la transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta. El límite antes indicado aplicará para cada día natural.
No obstante, lo anterior, en los casos en que, por error se hayan abonado recursos en la Cuenta, **EL BANCO** podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se regresen los recursos correspondientes a la Cuenta de la que procedieron.
En caso de que, por motivo de las investigaciones que **EL BANCO** realice, se tenga evidencia de que la Cuenta fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de las operaciones, referidas en el párrafo anterior, fueron utilizados en forma indebida, podrá cancelar la Cuenta poniendo el saldo a disposición de **EL CLIENTE** mediante cheque a su favor.
EL BANCO mantendrá comunicado a **EL CLIENTE**, a través de los estados de Cuenta o los medios que estime convenientes, en caso de proceder conforme a lo pactado en los párrafos que anteceden.
NOVENA. VIGENCIA, CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- El presente Contrato tendrá una duración indefinida.
El presente Contrato podrá cancelarse o darse por terminado de conformidad con lo siguiente:
a) 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.
b) 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.
c) Terminación por parte de **EL CLIENTE. EL CLIENTE** en cualquier momento podrá solicitar por escrito en cualquier

sucursal u oficina de **EL BANCO**, o bien, 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.
Una vez realizado lo anterior, **EL BANCO** realizará lo siguiente:
i. Cancelar los medios de disposición vinculados al Contrato en la fecha de presentación de la solicitud. **EL CLIENTE** deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no Cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha. Así mismo, **EL CLIENTE**, no será responsable de los cargos que se efectúen con motivo del uso de los medios de disposición a partir de la cancelación.
ii. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.
iii. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes y sin previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios.
iv. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente Contrato.
v. Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el Contrato principal, deberán también darse por terminados los productos o servicios adicionales.
vi. En el caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto en beneficio de **EL CLIENTE**, en caso de que puedan subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, informando de esta situación a **EL CLIENTE.**
Las operaciones de depósito de dinero a la vista se darán por terminadas en la fecha en que **EL CLIENTE** lo solicite, siempre y cuando se cubran los adeudos y comisiones cargados a esa fecha de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato y se retire el saldo reportado por **EL BANCO** en ese momento. Una vez realizado el retiro del saldo, **EL BANCO** proporcionará a **EL CLIENTE** un acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.
En virtud de lo anterior, **EL CLIENTE** se obliga a retirar el saldo de su Cuenta a más tardar el día en que surta efectos la cancelación o terminación del Contrato. En caso contrario, **EL BANCO** pondrá los fondos de la Cuenta a disposición de **EL CLIENTE** en cualquier momento, por los medios que le notifiqué para tal efecto.
Terminación por parte de **EL BANCO**. **EL BANCO** podrá dar por terminado el presente Contrato previa notificación efectuada a **EL CLIENTE** de manera fehaciente, a través de cualquiera de los medios pactados en la cláusula denominada "**Modificaciones"**. No obstante, lo anterior, el mismo seguirá produciendo todos sus efectos legales entre las partes, hasta que **EL CLIENTE** y **EL BANCO** hayan cumplido cabalmente con todas y cada una de sus obligaciones contraídas al amparo del presente Contrato.
EL BANCO podrá dar por terminado el presente Contrato sin su responsabilidad cuando:
1.- **EL CLIENTE** haya proporcionado datos falsos a la firma del presente Contrato.
2.- La Cuenta no pueda ser transformada en el Producto Básico General.
3.- **EL CLIENTE** incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo con motivo del presente Contrato.
EL BANCO tendrá la obligación de reportar a **EL CLIENTE** el saldo de la Cuenta al momento de la terminación para que este pueda conocerlo.
EL BANCO pondrá a disposición de **EL CLIENTE** la suma de dinero que resulte a su favor, mediante la entrega de cheque que será entregado a **EL CLIENTE** en la sucursal en la que hubiere firmado el presente documento o bien a través de transferencias de fondos a la Cuenta que este último indique, lo anterior sin perjuicio del derecho de **EL BANCO** de remitir los saldos al domicilio de **EL CLIENTE** o de consignarlos judicialmente.
La vigencia de la Cuenta es indefinida, sin embargo **EL CLIENTE** podrá darla por terminada, en cualquier momento, mediante aviso por escrito, de conformidad a lo establecido en la presente cláusula entregado a **EL BANCO** a través de sus sucursales, el cual surtirá efectos a partir de la fecha en que este último lo reciba, y que **EL CLIENTE**, en su caso, realice el retiro de los fondos depositados en la Cuenta, este acto no generará comisión alguna a cargo de **EL CLIENTE**.
Así mismo **EL BANCO** podrá darla por terminada con un aviso enviado al domicilio de **EL CLIENTE** registrado en el expediente, con por lo menos 10 (diez) días naturales de anticipación, reservándose **EL BANCO** el derecho de informar los motivos de la cancelación de la Cuenta.
Tratándose de cargos para pago de bienes y/o servicios, éstos se liquidarán hasta el día de cancelación de la Cuenta, por lo que posteriormente será responsabilidad de **EL CLIENTE** el pago de estos, independientemente quién dé el aviso de terminación.
A partir de la fecha de terminación del presente Contrato **EL BANCO** no realizará cargos a la Cuenta y efectuará la cancelación de la Tarjeta, una vez cancelada la Cuenta.
DÉCIMA. DOMICILIACIÓN.- EL BANCO podrá ofrecer el servicio de domiciliación de conformidad a lo siguiente:
I. Objeto.
EL CLIENTE podrá autorizar a **EL BANCO** para que, mediante cargos directos y recurrentes a la Cuenta, efectúe en su nombre el pago de bienes y servicios por **EL BANCO** o por cualquier otro proveedor, con excepción de créditos, préstamos o financiamiento de cualquier tipo, siempre y cuando:
a) Cuente con la autorización del titular de la Cuenta de que se trate a través del formato establecido para tal efecto, o
b) El titular de la Cuenta autorice los cargos por medio del Proveedor y éste, instruya a **EL BANCO** para realizar los cargos a la Cuenta de **EL CLIENTE**.

II. Recepción de Solicitudes del Servicio.
EL BANCO recibirá la solicitud del servicio de domiciliación en sus sucursales, durante el horario de atención al público.
III. Saldo Mínimo.
EL CLIENTE deberá contar con saldo suficiente para efectuar el pago instruido, por lo que, en caso de falta de fondos suficientes en la Cuenta, **EL BANCO** no tendrá responsabilidad alguna respecto de dicho pago.
IV. Objeción de Cargos.
EL BANCO deberá atender las notificaciones de objeción que se le presenten por cargos no reconocidos derivados de domiciliaciones mediante la utilización del formato que para tal efecto proporcione a **EL CLIENTE**.
Para efectos de los dispuesto en el párrafo que antecede, **EL CLIENTE** podrá presentar las notificaciones de objeción por cualquiera de los siguientes medios: (i) personalmente en las sucursales de **EL BANCO**;(ii) a los teléfonos 614 2144212 y 614 2144200 Ext. 3012, o bien mediante correo electrónico a la dirección **une@bankaool.com**. **EL BANCO** en ningún caso podrá requerir a **EL CLIENTE** que realice trámite adicional a la presentación de la objeción.
La notificación de objeción podrá presentarse dentro de un plazo de 90 (noventa) días contado a partir del último Día del período del estado de Cuenta en donde aparezca el cargo materia de la objeción.
Una vez recibida la notificación de objeción, **EL BANCO** proporcionará a **EL CLIENTE** el número de referencia de la recepción, así como la fecha y hora en la que se recibió. En caso de que la recepción se haya efectuado por medio del correo electrónico de la UNE, la entrega de la información referida se realizará dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a su recepción a través de los mismos medios.
V. Procedencia de la Objeción de Cargos.
Cuando **EL CLIENTE** objete algún cargo derivado del servicio de domiciliación durante los primeros 60 (sesenta) días del plazo señalado en la fracción anterior, **EL BANCO** deberá abonar el importe reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la recepción de la objeción.
Si la objeción se presenta entre el día 61 (sesenta y uno) y el día 90 (noventa), **EL BANCO** deberá resolver sobre la procedencia de la reclamación en un plazo máximo de 20 (veinte) días y, en caso de que la objeción resulte procedente, abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil siguiente a la fecha de resolución.
Tratándose de objeciones notificadas por **EL CLIENTE** relativas a la domiciliación solicitada por un Proveedor distinto a **EL BANCO**, este último deberá remitir al Proveedor copia de la notificación de objeción a más tardar el Día Hábil siguiente a aquel en que la haya recibido, con el propósito de que el Proveedor se pronuncie con respecto a la procedencia de la objeción.
VI. Improcedencia de la Objeción de Cargos.
En caso de que la objeción de cargos por domiciliación no resulte procedente, **EL BANCO** deberá poner a disposición de **EL CLIENTE** a través del mismo medio por el que presentó su objeción, dentro de un plazo de 10 (diez) días Hábiles contados a partir de que se resuelva la procedencia de la objeción a que se refiere la fracción V que antecede, el original impreso de la resolución con firma del personal facultado, en la que se expresen en lenguaje simple y claro, los argumentos que sustentan la improcedencia, y aportando la información siguiente:

- Evidencia de los Factores de Autenticación para tramitar las solicitudes de los cargos realizados en la Cuenta, incluyendo la proporcionada por el Proveedor correspondiente, así como la explicación de dichos elementos y la forma en que se realizó su verificación.
- Fecha en que se realizaron los cargos respectivos.
- Nombre de la Institución del Proveedor que solicitó los cargos motivo de la reclamación.

EL BANCO a solicitud de **EL CLIENTE**, pondrá a su disposición y entregará sin costo alguno, durante el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega de la resolución antes referida, en la sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la UNE, copia del expediente generado con motivo de la notificación de objeción, que incluya la documentación e información relacionada directamente con la misma. Adicionalmente, deberá enviar a **EL CLIENTE** copia de dicha resolución a través de correo electrónico registrado cuando este haya presentado la objeción a través del portal de internet de **EL BANCO**, o cuando así lo haya solicitado **EL CLIENTE** al presentar la objeción.
VII. Cancelación.
EL BANCO deberá atender las solicitudes de cancelación de la domiciliación que se le presenten mediante la utilización del formato establecido para tal efecto. Lo anterior, con independencia de que **EL CLIENTE** hubiese autorizado la domiciliación a través del Proveedor o de que el medio utilizado para autorizarla haya sido distinto al que se emplee para formular la solicitud de cancelación.
La cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que **EL BANCO** reciba la solicitud. Una vez que la cancelación surta efectos, **EL BANCO** deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta relacionados con dicha domiciliación.
VIII. Comisiones.
EL BANCO no podrá cobrar comisiones por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes ni por cancelar la domiciliación.
IX. Acuse de Recibo de Solicitudes y Divulgación de Formatos.
EL BANCO deberá acusar de recibo las solicitudes de domiciliación, de cancelación o de objeción de cargos y generarlo a través del mismo medio por el que se hayan presentado dichas solicitudes, así como guardar constancia de la recepción de las mencionadas solicitudes.
Los formatos a que se refiere el párrafo anterior estarán a disposición de **EL CLIENTE** en cualquiera de las sucursales de **EL BANCO** o en la página de internet www.bankaool.com.
X. Límite de Responsabilidad.
EL CLIENTE sabe y conoce que **EL BANCO** no será responsable de las variaciones en los importes cobrados por el prestador del bien o servicio, ni tampoco de la calidad de estos, por lo que los reclamos deberán efectuarse a éste. Así mismo, **EL CLIENTE** reconoce que **EL BANCO**, no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que el proveedor del bien o servicio acepte o no el pago, o si lo acepta fuera del término pactado.
DÉCIMA PRIMERA. COMPROBANTES.- Los depósitos y retiros se comprobarán mediante el formato que **EL BANCO** tenga establecido para tal efecto, las disposiciones del saldo de la Cuenta serán documentados, a elección de **EL BANCO**, a través

de alguno de los siguientes medios: (i) suscripción autógrafa o electrónica por parte de **EL CLIENTE** de recibos, pagarés, *vouchers* o cualesquiera otras constancias físicas o electrónicas; (ii) la expedición de comprobantes físicos o electrónicos que emita **EL BANCO**, sus comisionistas, los Negocios Afiliados u otras instituciones bancarias; o (iii) los registros contables que se generen en los sistemas de **EL BANCO**, de sus comisionistas, de los Negocios Afiliados o de otras instituciones bancarias.

EL CLIENTE está conforme con el uso de equipos y sistemas automatizados que utilice **EL BANCO**, reconociendo desde este momento el texto, los montos a que se harán referencia en la impresión que efectúen los equipos y sistemas, por las cantidades depositadas o retiradas.

DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS.- En términos de las disposiciones legales aplicables, **EL CLIENTE** desde este momento, autoriza a **EL BANCO** para que retenga y entere los impuestos que correspondan.

Así mismo, en caso de que las disposiciones fiscales así lo ordenen, **EL BANCO** enterará a las autoridades fiscales competentes sobre cualquier pago de impuesto u obligación fiscal a cargo de **EL CLIENTE** que se generé con virtud del presente instrumento.

DÉCIMA TERCERA. DE LOS TIPOS DE CUENTAS DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA.- EL CLIENTE podrá aperturar los siguientes tipos de Cuenta:

Cuentas de Depósito Bancario de Dinero a la vista Moneda Nacional Niveles 1, 2, 3 y 4 de acuerdo a lo que establece el Banco de México en el Artículo 14 de la Circular 3/2012:

Cuenta Nivel 1: En las Cuentas clasificadas como nivel 1, la suma de los abonos en el transcurso del mes calendario no podrán exceder el equivalente en moneda nacional a 750 (setecientas cincuenta) UDIS, en ningún momento el saldo de esta Cuenta podrá exceder del equivalente en moneda nacional a 1,000 (mil) UDIS.

Cuenta Nivel 2: En las Cuentas clasificadas como nivel 2, la suma de los abonos en el transcurso del mes calendario no podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIS.

EL BANCO podrá recibir Depósitos mensuales adicionales al límite establecido en el párrafo anterior hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (seis mil) UDIS, siempre que el origen de los recursos provenga de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población.

Cuenta Nivel 3: En las Cuentas clasificadas como nivel 3, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 10,000 (diez mil) UDIS.

Cuenta Nivel 4: En este caso el abono de los recursos no tiene límite, sin embargo **EL BANCO** se reserva el derecho de restringir el importe de los depósitos previo aviso dado a **EL CLIENTE**.

DÉCIMA CUARTA. 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 Vigésima Octava del presente apartado.

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 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** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** dicho estado de Cuenta en cualquier sucursal bancaria en medio impreso a solicitud de **EL CLIENTE**. No obstante, lo anterior, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** en cualquier momento el envío del estado de Cuenta a su domicilio, o 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.

Así mismo **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 Vigésima Octava 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. Así mismo 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.

DECIMA QUINTA. COMISIONES.- EL CLIENTE se obliga a pagar a **EL BANCO** las comisiones que se establecen de forma específica en cada uno de los Anexos de Comisiones que por producto o servicio se contrate. **EL BANCO**, a través de sus tableros en sus sucursales, le dará a conocer a **EL CLIENTE**, los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** tendrán derecho a dar por terminado el presente Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso de modificación de la comisión, en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin responsabilidad alguna a su cargo ni pagar cantidad adicional por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado.
Las operaciones realizadas a través de comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación.
DÉCIMA SEXTA. AVISOS.- EL CLIENTE reconoce y acepta que todas las notificaciones, avisos y en general cualquier comunicación que las partes deban hacerse en relación al presente Contrato, se harán a través de: (i) un comunicado por escrito enviado al Domicilio de **El CLIENTE** o entregado en cualquier Sucursal de **EL BANCO**; (ii) un mensaje dado a conocer a través del Portal de **EL BANCO** o a través de los Medios Electrónicos pactados en el presente Contrato, o bien, (iii) un mensaje adjunto al Estado de Cuenta; en el entendido que se tendrán por válidamente realizadas, para todos los efectos legales a que haya lugar desde la fecha en que se realicen, incluso cuando **EL CLIENTE** no haya recibido el Estado de Cuenta del período correspondiente, siempre y cuando no haya notificado a **EL BANCO** lo anterior, dentro del plazo correspondiente.
DÉCIMA SÉPTIMA. 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 colocación de avisos en las sucursales 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 OCTAVA. TERMINACIÓN POR CONDUCTO DE OTRA INSTITUCIÓN FINANCIERA.- En caso de que **EL BANCO** reciba la solicitud de terminación del presente Contrato por conducto de otra Institución Financiera, una vez que dicha Institución acredite la veracidad y legitimidad de la referida solicitud y previa confirmación con **EL CLIENTE** de dicha solicitud, **EL BANCO** deberá:
a).- Dar a conocer a la Institución Receptora el saldo y la información necesaria para dar por terminada la operación;
b).- A más tardar el tercer día hábil siguiente a partir de que reciba la solicitud, transferir los recursos de la Cuenta incluyendo los accesorios generados al momento de la transferencia a la Institución Financiera receptora;
c).- Una vez cancelado el presente Contrato ninguna de las partes conserva derechos de cobro residuales contra la otra.
d).- Una vez hecha la transferencia de los recursos se tendrá por terminado el presente Contrato para los efectos de la cláusula Novena del presente apartado.
En caso de que **EL CLIENTE** haya solicitado a **EL BANCO** se le notifique a otra Institución Financiera la transferencia de los recursos de su Cuenta, deberá acreditar fehacientemente su personalidad y/o facultades de representación junto con la solicitud respectiva, una vez recibidos los recursos de la Institución Transferente **EL BANCO** deberá entregar a **EL CLIENTE** el presente Contrato de Adhesión, Carátula y Estado de Cuenta.
En caso de que **EL CLIENTE** no reconozca la terminación solicitada o la transferencia de recursos efectuada, **EL BANCO** deberá entregar los recursos a la Institución Transferente en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles.
DÉCIMA NOVENA. ABANDONO DE CUENTA.- En los términos de lo previsto en el Artículo 61 (sesenta y uno) de la Ley de Instituciones de Crédito, sin responsabilidad alguna para **EL BANCO,** cuando **EL CLIENTE** no realice ningún retiro o depósito en los últimos 3 (tres) años, el saldo de la Cuenta se depositará en una Cuenta global, **EL BANCO** deberá dar aviso por escrito a **EL CLIENTE** en el domicilio registrado en el expediente, con 90 (noventa) días de antelación a que se cumpla dicho plazo, si no existiere movimiento en el trascurso de otros 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la Cuenta global, y cuyo importe no exceda por Cuenta al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública.

VIGESIMA. ORIGEN DE LOS RECURSOS.- EL CLIENTE se obliga frente a **EL BANCO** a que el origen de los fondos que entregará, en su caso a **EL BANCO** para contratar la Cuenta, en todo momento proceden y procederán de fuentes licitas y que los recursos son de su propiedad.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD.- De acuerdo a lo establecido por el Artículo 142 (ciento cuarenta y dos) de la Ley de Instituciones de Crédito, **EL BANCO** sólo dará información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones a **EL CLIENTE**, tercero autorizado o beneficiario que corresponda, a sus representantes legales, o a quienes tengan facultades para solicitar dicha información.

VIGÉSIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD.- EL BANCO no asume ninguna responsabilidad por las pérdidas o menoscabos que pudiera llegar a sufrir **EL CLIENTE** en sus operaciones, por las instrucciones hechas a **EL BANCO** y que no puedan ser cumplidas por fallas en el funcionamiento de equipos informáticos, interrupciones de los sistemas de comunicación o eventos originados por caso fortuito o fuerza mayor.

VIGÉSIMA TERCERA. FALLECIMIENTO DE EL CLIENTE.- En caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** entregará el importe correspondiente a los beneficiarios designados expresamente y por escrito para tal efecto en la proporción estipulada para cada uno de ellos y podrá en cualquier tiempo sustituirlos. Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

La responsabilidad sobre los medios de disposición de **EL CLIENTE** cesará a partir de que **EL BANCO** reciba la notificación por escrito del fallecimiento del cliente, una vez que los beneficiarios en caso de haberlos, o bien, aquellas personas con capacidad legal para hacerlo, retiren el total del saldo de la Cuenta y ésta pueda ser cancelada, por lo que **EL BANCO** no asume ninguna responsabilidad y por lo tanto se considerarán como válidas todas las operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique a **EL BANCO**, la defunción antes mencionada.

VIGÉSIMA CUARTA. IPAB.- EL BANCO hace del conocimiento de **EL CLIENTE** que en términos de la Ley para la Protección al Ahorro Bancario y las reglas aplicables, única y exclusivamente estarán garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte el Banco hasta por el equivalente a cuatrocientas mil UDIs por persona cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la Institución de Banca Múltiple. De conformidad con lo establecido el Artículo 11 (once) de Ley de Protección al Ahorro Bancario.

El Titular Garantizado por el IPAB, es la persona o personas que se señalan a continuación, las cuales tendrán derecho al pago que se realice respecto de la obligación garantizada que derive de una Cuenta, conforme al método de resolución de un banco que se establezca en términos de lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito:

I.- A la persona que sea titular de una Cuenta Individual.

II.- A la persona que esté identificada o registrada en los sistemas como primer titular o primer cotitular en una Cuenta solidaria.

III.-A las personas que estén identificadas o registradas en los sistemas como titulares o cotitulares en las Cuentas mancomunadas; el monto garantizado de la cuenta se dividirá entre los titulares o cotitulares

VIGÉSIMA QUINTA. USO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE. - En caso de que, en el Anexo de Información General del presente contrato, **EL CLIENTE** haya señalado la opción "SI", **EL CLIENTE** otorga en este acto su consentimiento para que **EL BANCO** pueda utilizar sus datos personales con fines mercadotécnicos, publicitarios o para recibir publicidad.

VIGÉSIMA SEXTA. 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 ubicada en **Ave. del Parque Oriente No. 1035, Col. 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 .

EL CLIENTE podrá consultar las Cuentas de **EL BANCO** activas en las redes sociales: Facebook: **https://www.facebook.com/bankaoolmx**; Instagram: **https://www.instagram.com/bankaoolmexico** como parte de la publicidad. **EL CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio de pago de bienes y servicios con cargo a la Cuenta, sin necesidad de autorización previa de los proveedores de bienes y servicios.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 a sus clientes a través de sus sucursales bancarias o por cualquier otro medio al que tengan acceso éstos últimos.

VIGÉSIMA OCTAVA. 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 sucursal en la que radica la Cuenta, o bien 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 donde radica la Cuenta, 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 del mismo en la sucursal en la que radica la cuenta 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 entregaré el dictamen o informe detallado, asi 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 de 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.
VIGÉSIMA NOVENA. VALIDEZ DE IMÁGENES. - EL CLIENTE otorga su absoluta conformidad en aceptar como válidas las imágenes de los documentos derivados de la Cuenta que hubieren sido archivados o grabados por **EL BANCO** mediante procesos de microfilmación o almacenadas en bases de datos (sistemas de cómputo, discos magnéticos, ópticos, electrónicos) o a través de cualquier otra tecnología.
TRIGÉSIMA. TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.- Los títulos o encabezados de las cláusulas de este instrumento, son únicamente para facilitar la referencia de estas, y en ningún momento deberán de entenderse limitativas del contenido de éstas.
TRIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIOS.- Para efectos de este Contrato las partes señalan como su domicilio los siguientes:
EL CLIENTE el asentado en el **Anexo de Información General**.
EL BANCO el referido en el apartado de declaraciones del presente Contrato.
EL CLIENTE y EL BANCO, se obligan a notificar por escrito de cualquier cambio de su domicilio.

TRIGESIMA SEGUNDA. AUTORIZACION PARA RECIBIR PUBLICIDAD. EL CLIENTE, en su caso, podrá cancelar en cualquier momento la autorización otorgada para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, bastando para ello que lo solicite por escrito a través de cualquiera de las sucursales de **EL BANCO** o bien a través de los medios que **EL BANCO** ponga a su disposición, dicha solicitud surtirá efectos en forma inmediata, en el entendido de que **EL CLIENTE** podrá recibir información publicitaria generada y enviada con anterioridad a la fecha de cancelación de la mencionada autorización.
En adición a lo anterior **EL CLIENTE** podrá inscribirse gratuitamente en el Registro Público de Usuarios (REUS), que para tal efecto mantiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lo anterior a través de los medios que establezca la referida Comisión, en cuyo caso **EL BANCO** dará por cancelada la autorización otorgada por **EL CLIENTE** para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios.
TRIGÉSIMA TERCERA. – BENEFICIOS ESPECIALES. De acuerdo con el tipo de Cuenta contratada, **EL BANCO**, a su discreción, podrá ofrecer a **EL CLIENTE** programas de lealtad, beneficios especiales, servicios de asistencia o seguros, los cuales serán distintos a los servicios y beneficios inherentes a la Cuenta y podrán implicar costos operativos para **EL BANCO**. La información detallada sobre la naturaleza, alcance y, en su caso, los términos y condiciones específicos para acceder a dichos beneficios adicionales, incluyendo cualquier costo asociado, será comunicada a **EL CLIENTE** a través de los medios que **EL BANCO** determine, tales como folletería en sucursales, comunicados enviados al domicilio de **EL CLIENTE**, el Estado de Cuenta y/o la página de internet de **EL BANCO**.
EL **BANCO** se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar unilateralmente, en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, la oferta de estos beneficios especiales. Respecto de los beneficios adicionales dirigidos a los clientes cuyas Cuentas estén destinadas a la recepción de depósitos por concepto de prestaciones laborales, dichos beneficios podrán cesar automáticamente al momento en que la Cuenta deje de recibir depósitos con dicha finalidad.
En el caso de que los servicios, beneficios, seguros o asistencias sean proporcionados por terceros distintos a **EL BANCO**, tales como prestadores de servicios, comercios, hoteles o aseguradoras, **EL BANCO** actuará únicamente como un facilitador de la oferta, sin asumir responsabilidad alguna respecto de la calidad, cantidad, cumplimiento o cualquier otro aspecto relacionado con los bienes o servicios adquiridos por **EL CLIENTE.** La relación jurídica se establecerá directamente entre **EL CLIENTE** y el proveedor del bien o servicio. En el caso específico de seguros y/o asistencias ofrecidas por terceros, los beneficiarios serán aquellos que **EL CLIENTE** tenga designados como beneficiarios activos en su Cuenta eje.
TRIGÉSIMA CUARTA. INFORMACIÓN CREDITICIA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN. EL CLIENTE autorizará a **EL BANCO,** a través de la autorización para consulta en buró de crédito contenida en el Anexo de Información General, para que, cuando así se requiera, solicite y proporcione su información, como datos relativos a operaciones que se efectúen por virtud del Contrato, y de incumplimiento a obligaciones contraídas, como la de pago, a las Sociedades de Información Creditjcia.
TRIGÉSIMA QUINTA - 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.
TRIGÉSIMA SEXTA. 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 Registro de Contratos de Adhesión (RECA) en el sitio de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y estará a disposición de **EL CLIENTE** en las sucursales y oficinas, mismo que contiene la transcripción literal de los preceptos legales descritos.

CAPITULO DOS
MI CUENTA TRADICIONAL BANKAOOL

PRIMERA. OBJETO.- Constituyen el objeto de este Contrato, las cantidades que en moneda nacional deposite **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con disponibilidad inmediata en una Cuenta con tarjeta de débito asociada, a su cuenta, el número de dicha cuenta es el que se indica en el anexo que formara parte integrante del presente contrato.
El monto mínimo para contratar este producto será de $500.00 (Quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional).
SEGUNDA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.- EL CLIENTE podrá disponer de las sumas depositadas en operaciones de moneda nacional, con cargo al saldo de sus depósitos, por medio de Tarjeta de Débito que podrá ser utilizada en comercios afiliados, cajeros automáticos, 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.
TERCERA. SEGMENTO.- Este producto está destinado a personas físicas.
CUARTA. NIVEL DE LA CUENTA.- Esta es una Cuenta nivel 4.

CAPÍTULO TRES
MI CUENTA MAESTRA BANKAOOL

PRIMERA. OBJETO.- Constituyen el objeto de este Contrato, las cantidades que en moneda nacional deposite **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con disponibilidad inmediata en una Cuenta con tarjeta de débito asociada a su cuenta, el número de dicha cuenta es el que se indica en el anexo que formara parte integrante del presente contrato.
El monto mínimo para contratar este producto será de $2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional).
SEGUNDA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.- EL CLIENTE podrá disponer de las sumas depositadas en operaciones de moneda nacional, con cargo al saldo de sus depósitos, por medio de Tarjeta de Débito que podrá ser utilizada en comercios afiliados, cajeros automáticos, 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.
TERCERA. SALDO PROMEDIO MÍNIMO REQUERIDO.- EL CLIENTE se obliga a mantener un saldo promedio mínimo requerido mensual de **$2,500.00 (Dos mil Quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional) en la Cuenta.**
En caso de que **EL CLIENTE** no mantenga el saldo promedio mensual mínimo requerido, se cobrará comisión determinada en el anexo de comisiones del presente Contrato.
CUARTA. SEGMENTO.- Este producto está destinado a personas Físicas con Actividad Empresarial y Personas Morales.
QUINTA. NIVEL DE LA CUENTA.- Esta es una Cuenta nivel 4.

CAPITULO CUARTO
MI CHEQUERA BANKAOOL

PRIMERA. OBJETO.- Constituyen el objeto de este Contrato, las cantidades que en moneda nacional deposite **EL CLIENTE** a **EL BANCO** con disponibilidad inmediata en una Cuenta con tarjeta de débito asociada a su cuenta, el número de dicha cuenta es el que se indica en el anexo que formara parte integrante del presente contrato.
EL BANCO podrá proporcionar al cliente una o más chequeras, mediante las cuales éste y las personas autorizadas, en su caso, podrán efectuar retiros o disposiciones de dinero con cargo al saldo registrado en la Cuenta a favor de **EL CLIENTE**, a través del libramiento de cheques.
EL CLIENTE no podrá utilizar esqueletos de cheques distintos a los que **EL BANCO** le proporcione en la citada chequera.
EL CLIENTE reconoce que los cheques podrán ser rechazados cuando no cumplan con las citadas especificaciones bancarias, por lo que desde este momento acepta que **EL BANCO** no será responsable de los daños y perjuicios que **EL CLIENTE** o cualquier tercero pudiesen sufrir como consecuencia de la falta de pago del cheque rechazado, aún y cuando existan fondos suficientes en la Cuenta.
El monto mínimo para contratar este producto será de **$5,000.00 (Cinco Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional).**
SEGUNDA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.- EL CLIENTE podrá disponer de las sumas depositadas en operaciones de moneda nacional, con cargo al saldo de sus depósitos, por medio de Cheques, Tarjeta de Débito que podrá ser utilizada en comercios afiliados, cajeros automáticos, 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.
TERCERA. SALDO PROMEDIO MINIMO REQUERIDO.- EL CLIENTE se obliga a mantener un saldo promedio mínimo requerido mensual de $5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 Moneda Nacional) en la Cuenta.
En caso de que **EL CLIENTE** no mantenga el saldo promedio mensual mínimo requerido, se cobrará comisión determinada en el anexo de comisiones del presente Contrato.
CUARTA. SEGMENTO.- Este producto está destinado a personas Físicas y Morales.
QUINTA. NIVEL DE LA CUENTA.- Esta es una Cuenta nivel 4.

CAPITULO QUINTO
MI PLAZO BANKAOOL

PRIMERA. OBJETO.- EL CLIENTE podrá realizar inversiones entregando a **EL BANCO** depósitos de dinero en moneda nacional a plazo fijo, mismos que se documentaran en las "Constancia de Mi Plazo Bankaool" que para tal efecto se emitan por **EL BANCO**.

SEGUNDA. CUENTA EJE.- Es la Cuenta que se describe en la cláusula Segunda del Capítulo Uno del presente instrumento, de la que se obtienen los recursos para las inversiones a plazo fijo y a la cual se depositarán dichas inversiones con sus rendimientos una vez que venza el plazo contratado, salvo que **EL CLIENTE** previamente dé instrucción en otro sentido.

La "Cuenta Eje" se señala en las "Constancias de Mi Plazo Bankaool" y podrá ser cambiada por **EL CLIENTE** mediante escrito libre dirigido a **EL BANCO** con por lo menos 24 horas de anticipación al vencimiento del plazo pactado en la "Constancia de Mi Plazo Bankaool".

A través de la "Cuenta Eje" se registrarán los cargos y abonos derivados de las inversiones a plazo, así como la liquidación de las mismas y de sus rendimientos, una vez depositados en la "Cuenta Eje" pueden ser dispuestos mediante los medios de disposición autorizados.

EL CLIENTE autoriza expresamente a **EL BANCO** para cargar en la "Cuenta Eje" los importes de las inversiones que se pretendan realizar y los importes de todas las operaciones que sean necesarias o que resulten para la adecuada realización y liquidación de los depósitos a plazo fijo efectuados.

TERCERA. CONSTANCIA DE MI PLAZO BANKAOOL.- Los traspasos de la "Cuenta Eje" para constituir un Depósito Bancario de Dinero a Plazo Fijo, se comprobarán, de acuerdo a lo establecido en el artículo 275 (doscientos setenta y cinco) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, mediante constancias por escrito que emitirá **EL BANCO** a favor de **EL CLIENTE**, las cuales serán precisamente nominativas y no negociables, y contendrán por lo menos el plazo, tasa de interés pactado, fecha de vencimiento e importe del depósito, que serán los que **EL BANCO** y **EL CLIENTE** convengan en cada caso y que sólo serán válidas cuando contengan el sello, y la firma del empleado que realizó la operación.

CUARTA. MONTO.- El Monto mínimo para hacer una inversión a plazo es de **$40,000.00 (Cuarenta Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional)** sin que exista un monto máximo para cada inversión individual o todas en conjunto.

La cantidad de cada inversión a plazo, se plasmará en la "Constancia de Mi Plazo Bankaool" que se emita en cada caso.

QUINTA. PLAZO.- El plazo de cada depósito será fijo, pactado en días naturales de 7 (siete), 14 (catorce), 28 (veintiocho), 60 (sesenta), 90 (noventa), 180 (ciento ochenta) y 360 (trescientos sesenta días), el plazo pactado será forzoso para ambas partes.

EL BANCO podrá otorgar plazos distintos a los aquí señalados siempre y cuando sean fijos y forzosos para ambas partes.

Cuando el día de vencimiento de alguna de las "Constancias de Mi Plazo Bankaool" sea inhábil, el depósito podrá retirarse el día hábil inmediato siguiente con la generación de intereses hasta el día en que se pague, a la tasa de interés originalmente pactada.

SEXTA. RENDIMIENTOS Y METODOLOGÍA DE CÁLCULO.- Por cada inversión que **EL CLIENTE** contrate, recibirá un rendimiento (intereses a su favor) en base a las condiciones generales del mercado nacional y en los rendimientos que produzcan dichos instrumentos de inversión a plazo denominados en pesos, que determine periódicamente **EL BANCO.**

EL BANCO dará a conocer a **EL CLIENTE** el importe de los intereses a liquidar y tasa de rendimiento a través de la constancia de Mi Plazo Bankaool (por cada depósito a plazo), independientemente de lo anterior, **EL CLIENTE**, podrá solicitar dicha información directamente en las sucursales de **EL BANCO**

Los intereses devengados se calcularán de acuerdo a la tasa anual correspondiente al mes de que se trate, al monto de la inversión y al plazo contratado de acuerdo a las siguientes definiciones:

Periodo.- El periodo para el cálculo de rendimientos será cada mes calendario, el primer periodo será considerado a partir del día de contratación de la inversión y hasta el día último del mes calendario en que inició, los subsecuentes periodos serán del primero al día último de cada mes.

Tasa.- Es el factor por el cual se multiplica el monto de la inversión para obtener un rendimiento, éste se describe en las "Constancias de Mi Plazo Bankaool", puede ser fijo o variable y se establece como una tasa anual simple y en porcentaje, por lo que el cálculo del rendimiento se describe en el apartado "Metodología del cálculo" de la presente cláusula.

Rendimiento.- Es la tasa de interés anual que determina **EL BANCO** para la generación y en su momento el pago de intereses a favor de **EL CLIENTE**.

Metodología de cálculo.- Los rendimientos se obtienen multiplicando el monto de la inversión por la tasa autorizada para el mes correspondiente, el resultado se divide entre 360 (trescientos sesenta) y lo que se obtenga de la división se multiplica por los días transcurridos hasta el día de cálculo dentro del mes.

La fecha de corte es el último día hábil de cada mes, podrá consultarlo en la sucursal donde Contrato la inversión.

La tasa de interés correspondiente se le dará a conocer a **EL CLIENTE** verbalmente, dicho interés se pagará en pesos mexicanos al vencimiento del plazo pactado para el pago, según lo solicite **EL CLIENTE**.

Cuando **EL BANCO** pague el rendimiento generado por cada inversión, deberá retener el Impuesto Sobre la Renta (ISR) correspondiente de acuerdo, con la legislación fiscal aplicable con la finalidad de enterar dicho impuesto al fisco.

La tasa de interés que pagará **EL BANCO** por dicha inversión, se mantendrá fija durante la vigencia del plazo estipulado en la "Constancia de Mi Plazo Bankaool" no procediendo revisión alguna a la misma.

El monto de inversión depositado solo se podrá retirar al vencimiento de la inversión correspondiente, a menos que dicha inversión este garantizando un crédito en **EL BANCO**, en dicho supuesto podrá darse por vencida anticipadamente la inversión con la finalidad de liquidar el crédito que garantiza.

La tasa de interés anual correspondiente será plasmada en cada "Constancia de Mi Plazo Bankaool".

SEPTIMA. GANANCIA ANUAL TOTAL NETA.- La Ganancia Anual Total Neta (GAT) expresada en términos porcentuales anuales, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones con los usuarios menos todos los costos relacionados con la operación incluidos los de apertura, es decir **"La GAT Real es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada".**

EL BANCO dará a conocer la GAT (Ganancia Anual Total) Nominal y Real aplicable al momento de la firma del presente Contrato en la carátula del mismo para fines informativos y de comparación (primer periodo), así mismo, plasmará la Ganancia Anual Total (GAT) Nominal y Real correspondientes a cada inversión que se contrate en la "Constancia de Mi Plazo Bankaool" correspondiente.

La Ganancia Anual Total Nominal es la que se obtiene de restar los gastos de operación incluyendo los de apertura a los rendimientos que se generen con la inversión.

La Ganancia Anual Total Real es la que se obtiene de restar a la Ganancia Anual Total Nominal la Inflación publicada por el Banco de México en su sitio de internet.

Las GAT's Nominal y Real brutas son las que se consideran antes de impuestos, una vez que se aplica la retención de impuestos se considera las GAT's Nominal y Real Netas (antes de impuestos).

OCTAVA. RENOVACIÓN.- EL CLIENTE puede solicitar antes de la hora 12:45 pm (Doce horas con Cuarenta y Cinco Minutos) del día del vencimiento del plazo, la renovación del mismo pudiendo incrementar o disminuir el monto de inversión y/o modificar de plazo y consecuentemente aplicándose la tasa correspondiente, lo cual deberá realizarse presencialmente ante la persona autorizada por **EL BANCO**.

En caso de no presentarse a retirar el monto invertido y sus rendimientos el día del vencimiento pactado, o bien no gire la instrucción de acuerdo al párrafo anterior; se realizará la renovación automática de su inversión más los rendimientos obtenidos al día hábil siguiente por un plazo igual al pactado y por la tasa vigente a la fecha de renovación, emitiéndose a su favor nueva "Constancia de Mi Plazo Bankaool".

EL CLIENTE está conforme con el uso de equipos y sistemas automatizados que utiliza **EL BANCO**, reconociendo desde este momento para el caso de las renovaciones automáticas, el texto, los montos, la tasa de rendimiento, así como toda la información que se plasme en las "Constancias de Mi Plazo Bankaool" que para la renovación se emitan.

NOVENA. COMISIONES.- EL BANCO no cobrará a **EL CLIENTE** comisión alguna.

DÉCIMA. CAMBIO DE BENEFICIARIOS.- Si **EL CLIENTE** deseara modificar o cambiar a los beneficiarios de una o varias de sus inversiones, deberá llevar a cabo el procedimiento establecido en la cláusula sexta del capítulo uno del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.- EL CLIENTE podrá disponer de los recursos invertidos, una vez vencido el plazo, mediante los medios de disposición con que cuente la "Cuenta Eje".

DECIMA SEGUNDA. FALLECIMIENTO DE EL CLIENTE.- En caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, no podrán renovarse automáticamente las inversiones y **EL BANCO** entregará el importe correspondiente a los beneficiarios designados expresamente en el último "Anexo de Beneficiarios de Inversión" suscrito por **EL CLIENTE** para tal efecto, en la proporción estipulada para cada uno de ellos, en caso de no existir beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

DÉCIMA TERCERA. GARANTÍA.- EL CLIENTE podrá otorgar a **EL BANCO** los montos invertidos en garantía de pago para créditos contratados con **EL BANCO,** a su favor o de terceros, para lo cual suscribirá como garante el Contrato de crédito correspondiente y entregará las "Constancias de Mi Plazo Bankaool" a **EL BANCO** autorizando desde este momento para en caso de incumplimiento en el pago del crédito que garantiza, se realice el vencimiento anticipado del "Plazo" para pagar el crédito en su totalidad.

CAPÍTULO SEXTO
MI PLAN YO DECIDO BANKAOOL

PRIMERA. OBJETO.- EL CLIENTE podrá realizar inversiones entregando a **EL BANCO** depósitos de dinero en moneda nacional con vencimientos en días determinados por **EL CLIENTE**, mismos que se documentaran en las "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" que para tal efecto se emitan por **EL BANCO**.

SEGUNDA. CUENTA EJE.- Es la Cuenta que se describe en la cláusula Segunda del Capítulo Uno del presente instrumento, de la que se obtienen los recursos para las inversiones a día preestablecido y a la cual se depositarán dichas inversiones con sus rendimientos una vez que venza la inversión, salvo que **EL CLIENTE** previamente dé instrucción en otro sentido.

La "Cuenta Eje" se señala en las "Constancias de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" y podrá ser cambiada por **EL CLIENTE** mediante escrito libre dirigido a **EL BANCO** con por lo menos 24 horas de anticipación al vencimiento del plazo pactado en la "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool".

A través de la "Cuenta Eje" se registrarán los cargos y abonos derivados de las inversiones a plazo, así como la liquidación de las mismas y de sus rendimientos, una vez depositados en la Cuenta eje pueden ser dispuestos mediante los medios de disposición con que cuente la "Cuenta Eje".

EL CLIENTE autoriza expresamente a **EL BANCO** para cargar en la "Cuenta Eje" los importes de las inversiones que se pretendan realizar y los importes de todas las operaciones que sean necesarias o que resulten para la adecuada realización y liquidación de los depósitos a día preestablecido efectuados.

TERCERA. CONSTANCIA DE DEPÓSITO MI PLAN YO DECIDO BANKAOOL.- Los traspasos de la "Cuenta Eje" para constituir un Depósito Bancario de Dinero a Día Preestablecido, se comprobarán, de acuerdo a lo establecido en el artículo 275 (doscientos setenta y cinco) de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, mediante constancias por escrito que emitirá **EL BANCO** a favor de **EL CLIENTE**, las cuales serán

precisamente nominativas y no negociables, y contendrán por lo menos el día de vencimiento, tasa de interés pactado e importe del depósito, que serán los que **EL BANCO** y **EL CLIENTE** convengan en cada caso y que sólo serán válidas cuando contengan el sello, y la firma del empleado que realizó la operación.

CUARTA. MONTO.- El Monto mínimo para hacer una inversión a día preestablecido es de **$50,000.00 (Cincuenta Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional)** sin que exista un monto máximo para cada inversión individual o todas en conjunto.

La cantidad de cada inversión a día preestablecido se plasmará en la "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" que se emita en cada caso.

QUINTA. PLAZO.- El plazo de cada depósito será fijo, al día que **EL CLIENTE** señale, el plazo pactado será forzoso para ambas partes.

Cuando el día de vencimiento de alguna de las "Constancias de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" sea inhábil, el depósito podrá retirarse el día hábil inmediato siguiente con la generación de intereses hasta el día en que se pague, a la tasa de interés originalmente pactada.

EL BANCO y **EL CLIENTE** convienen que el monto invertido a Días Preestablecidos podrán ser retirable con anticipación a la fecha de vencimiento del plazo, siempre y cuando se realice notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación respecto al día que se requiera el monto invertido.

SEXTA. RENDIMIENTOS Y METODOLOGÍA DE CÁLCULO.- Por cada inversión que **EL CLIENTE** contrate, recibirá un rendimiento (intereses a su favor) en base a las condiciones generales del mercado nacional y en los rendimientos que produzcan dichos instrumentos de inversión a plazo denominados en pesos que determine periódicamente **EL BANCO.**

EL BANCO dará a conocer a **EL CLIENTE** el importe de los intereses a liquidar y tasa de rendimiento a través de la "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" (por cada depósito), independientemente de lo anterior, **EL CLIENTE**, podrá solicitar dicha información directamente en las sucursales de **EL BANCO.**

Los intereses devengados se calcularán de acuerdo a la tasa anual correspondiente al mes de que se trate, al monto de la inversión y al plazo contratado de acuerdo a las siguientes definiciones:

Periodo.- El periodo para el cálculo de rendimientos será cada mes calendario, el primer periodo será considerado a partir del día de contratación de la inversión y hasta el día último del mes calendario en que inició, los subsecuentes periodos serán del primero al día último de cada mes, así mismo el último periodo será considero del día primero del mes al día preestablecido como vencimiento.

Tasa.- Es el factor por el cual se multiplica el monto de la inversión para obtener un rendimiento, éste se describe en las "Constancias de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool", puede ser fijo o variable y se establece como una tasa anual simple y en porcentaje, por lo que el cálculo del rendimiento se describe en el apartado "Metodología del cálculo" de la presente cláusula.

Rendimiento.- Es la tasa de interés anual que determina **EL BANCO** para la generación y en su momento el pago de intereses a favor de **EL CLIENTE**. **Metodología de cálculo.-** Los rendimientos se obtienen multiplicando el monto de la inversión por la tasa autorizada para el mes correspondiente, el resultado se divide entre 360 y lo que se obtenga de la división se multiplica por los días transcurridos hasta el día de cálculo dentro del mes.

La fecha de corte es el último día hábil de cada mes, podrá consultarlo en la sucursal donde Contrato la inversión.

La tasa de interés anual correspondiente se le dará a conocer al cliente verbalmente, dicho interés se pagará en pesos mexicanos al vencimiento del plazo pactado para el pago, según lo solicite **EL CLIENTE**.

Cuando **EL BANCO** pague el rendimiento generado por cada inversión, deberá retener el Impuesto Sobre la Renta (ISR) correspondiente de acuerdo con la legislación fiscal aplicable con la finalidad de enterar dicho impuesto al fisco.

La tasa de interés que pagará **EL BANCO** por dicha inversión se mantendrá fija durante la vigencia del plazo estipulado en la "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" no procediendo revisión alguna a la misma.

El monto de inversión depositado solo se podrá retirar al vencimiento de la inversión correspondiente, a menos que dicha inversión este garantizando un crédito en **EL BANCO**, en dicho supuesto podrá darse por vencida anticipadamente la inversión con la finalidad de liquidar el crédito que garantiza.

La tasa de interés anual correspondiente será plasmada en cada "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool"

SÉPTIMA. GANANCIA ANUAL TOTAL NETA.- La Ganancia Anual Total Neta (GAT) expresada en términos porcentuales anuales, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las Instituciones con los usuarios menos todos los costos relacionados con la operación incluidos los de apertura, es decir **"La GAT Real es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada".**

EL BANCO dará a conocer la GAT (Ganancia Anual Total) Nominal y Real aplicable al momento de la firma del presente Contrato en la carátula del mismo para fines informativos y de comparación (primer periodo), así mismo, plasmará la Ganancia Anual Total (GAT) Nominal y Real correspondientes a cada inversión que se contrate en la "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" correspondiente.

La Ganancia Anual Total Nominal es la que se obtiene de restar los gastos de operación incluyendo los de apertura a los rendimientos que se generen con la inversión.

La Ganancia Anual Total Real es la que se obtiene de restar a la Ganancia Anual Total Nominal la Inflación publicada por el Banco de México en su sitio de internet.

Las GAT's Nominal y Real brutas son las que se consideran antes de impuestos, una vez que se aplica la retención de impuestos se considera las GAT's Nominal y Real Netas (antes de impuestos).

En caso de no presentarse a retirar el monto invertido y sus rendimientos el día preestablecido, o bien no gire la instrucción de acuerdo al párrafo anterior; se realizará la renovación automática de su inversión más los rendimientos obtenidos al día hábil siguiente por un plazo igual al pactado en el anterior y por la tasa vigente a la fecha de renovación, emitiéndose a su favor nueva "Constancia de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool".

EL CLIENTE está conforme con el uso de equipos y sistemas automatizados que utiliza **EL BANCO**, reconociendo desde este momento para el caso de las renovaciones automáticas, el texto, los montos, la tasa de rendimiento, así como toda la información que se plasme en las "Constancias de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" que para la renovación se emitan.

NOVENA. COMISIONES.- EL BANCO no cobrará a **EL CLIENTE** comisión alguna.

DÉCIMA. CAMBIO DE BENEFICIARIOS.- Si **EL CLIENTE** deseara modificar o cambiar a los beneficiarios de una o varias de sus inversiones, deberá llevar a cabo el procedimiento establecido en la cláusula sexta del capítulo uno del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. MEDIOS DE DISPOSICIÓN.- EL CLIENTE pondrá disponer de sus recursos de su monto invertido, una vez vencido el plazo, mediante los medios de disposición con que cuente la "Cuenta Eje".

DÉCIMA SEGUNDA.- FALLECIMIENTO DE EL CLIENTE.- En caso de fallecimiento de **EL CLIENTE**, no podrán renovarse automáticamente las inversiones y **EL BANCO** entregará el importe correspondiente a los beneficiarios designados expresamente en el último "Anexo de Beneficiarios de Mi Plan Yo Decido Bankaool"",” suscrito por **EL CLIENTE** para tal efecto, en la proporción estipulada para cada uno de ellos, en caso de no existir beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

DÉCIMA TERCERA. GARANTÍA.- EL CLIENTE podrá otorgar a **EL BANCO** los montos invertidos en garantía de pago para créditos contratados con **EL BANCO** a su favor o de terceros, para lo cual suscribirá como garante el Contrato de crédito correspondiente y entregará las "Constancias de Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" a **EL BANCO**, autorizando desde este momento para en caso de incumplimiento en el pago del crédito que garantiza, se realice el vencimiento anticipado del "Depósito de Mi Plan Yo Decido Bankaool" para pagar el crédito en su totalidad.

CAPÍTULO SEPTIMO
VISTA RECARGABLE 1 o 2

PRIMERA. OBJETO.- EL BANCO, previa solicitud escrita de **EL CLIENTE**, emitirá tarjetas de débito de uso local y nacional para cuentas nivel 1 y 2 y sólo con uso internacional para las cuentas nivel 2, con el respectivo acuse de recibido, afín de que, a través de la tarjeta, el Tarjeta-habiente pueda adquirir bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados, debidamente autorizados por las entidades competentes a nivel mundial en adelante el o los establecimientos, así como hacer retiros en la redes locales y nacionales afiliadas.

SEGUNDA. DE LAS TARJETAS.- Queda entendido que la tarjeta de débito es una tarjeta al portador, por lo que el Tarjeta-Habiente deberá protegerla como si fuera efectivo.

De conformidad a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 115 (ciento quince) de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, el tipo de Cuenta es nivel 1 o 2 por lo que las tarjetas recargables estarán sujetas a los límites descritos en la cláusula octava del presente capítulo, según sea el caso.

TERCERA. USO.- La tarjeta de débito se podrá utilizar en varias ocasiones, **EL CLIENTE** pedirá a **EL BANCO** que abone a la Tarjeta los montos que indique en el layout correspondiente, o por cualquier otro medio que **EL BANCO** le ponga a su disposición.

CUARTA. COSTOS.- EL BANCO queda facultado para determinar y fijar los costos de la tarjeta de débito y el derecho de su uso, así como para cargar los gastos incurridos en el trámite de gestiones relacionadas con su uso.

QUINTA. UTILIZACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS. - Para la utilización de cajeros automáticos, **EL BANCO** proveerá un número de identificación personal, también conocido con el nombre de NIP, de cuatro dígitos, el cual será solo de conocimiento y responsabilidad de cada Tarjeta-habiente. Utilizando la tarjeta y el número secreto, se considerará legalmente realizado por el respectivo Tarjeta-habiente, sin ninguna responsabilidad para **EL BANCO.**

SEXTA. CONTRASEÑA DE ACCESO. - EL CLIENTE reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado su contraseña de acceso, reconociendo también su carácter personal, intransferible y confidencial, deslindando de responsabilidad a **EL BANCO**, por el mal uso que pudiera hacer de los mismos, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de la misma.

SÉPTIMA. ROBO O EXTRAVÍO. - En caso de que **EL CLIENTE** requiera reportar el robo o extravío de la tarjeta, lo deberá realizar de forma personal en cualquier sucursal de **EL BANCO.**

OCTAVA. NIVELES. - La tarjeta **nivel 1** solo puede recibir depósitos de hasta **750 (Setecientos cincuenta) UDIS** en el transcurso de un mes calendario y en ningún momento el saldo podrá exceder de **1,000 (mil) UDIS**. La Tarjeta **Nivel 2** la suma de los depósitos en cada mes calendario no podrá exceder de **3,000 (Tres mil)** UDIS.

NOVENA. AVISO EN CASO DE ROBO, HURTO, EXTORSIÓN, EXTRAVÍO, CLONACIÓN O SUSTRACCIÓN. - En caso de robo, hurto, extorsión, extravío, clonación o sustracción de la tarjeta de débito, el respectivo Tarjeta-habiente queda obligado a dar aviso inmediato a **EL CLIENTE** de conformidad con la cláusula séptima del Capítulo Primero del presente instrumento.
DÉCIMA. AVISO POR RECLAMOS. - En caso de reclamos por parte del Tarjeta-habiente, relacionados con transacciones en comercios afiliados y cajeros automáticos que no tengan que ver con delitos o extravío de la tarjeta de débito, y que el Tarjeta-habiente no reconozca como suyos, lo hará del conocimiento de **EL CLIENTE** quien deberá atender lo establecido al procedimiento de reclamaciones descrito en el capítulo uno del presente Contrato.
DÉCIMA PRIMERA. RECIBOS. - El Tarjeta-habiente aceptará como prueba suficiente, los registros físicos que deja el cajero automático cuando se efectúan las transacciones en dichos equipos.
DÉCIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD DE EL BANCO.- EL BANCO no se hace responsable ante el Tarjeta-habiente por las mercancías, artículos, productos y/o servicios adquiridos por el mismo a través de la tarjeta de débito. Queda entendido que cualquier reclamo, inconveniente y/o discrepancia referente al mismo será realizado por el Tarjeta-habiente directamente al **EL CLIENTE** quien deberá atender lo establecido al procedimiento de reclamaciones descrito en el capítulo uno del presente instrumento.
DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE.- EL CLIENTE se hace responsable de liquidar al Tarjeta-habiente los saldos que presenten las tarjetas en caso de terminación o rescisión del presente Contrato, por lo que **EL BANCO** no se hace responsable de dichos saldos al momento de cancelar las tarjetas recargables.
DÉCIMA CUARTA. SOLICITUD DE TARJETAS.- EL CLIENTE podrá solicitar todas las tarjetas recargables activas que necesite, sin embargo, **EL BANCO** podrá negar la entrega total o parcial de las mismas según sus posibilidades.
DÉCIMA QUINTA. VENCIMIENTO.- La tarjeta de débito podrá ser utilizada hasta la fecha de vencimiento indicada en la misma. **EL BANCO** podrá suspender sin responsabilidad de su parte, temporal o indefinidamente, la utilización de la tarjeta de débito, cuando hubiere incumplimiento de cualquiera de las cláusulas estipuladas en este Contrato, o cuando **EL BANCO** tenga noticias de acciones del Tarjeta-habiente que a su criterio pongan en duda la seguridad de su uso.
DÉCIMA SEXTA. COMISIONES.- EL BANCO podrá cobrar comisiones o pagos en operaciones en moneda nacional de acuerdo a lo señalado en el Anexo de Comisiones que se suscriba para tales efectos.
DÉCIMA SÉPTIMA. CANCELACIÓN.- EL BANCO está en libertad de cancelar la tarjeta de débito en cualquier momento que estime conveniente, sin necesidad de comunicarlo al Tarjeta-habiente, cuando: a).- **EL CLIENTE** y/o el Tarjeta-habiente estén involucrados o se les investigue por las autoridades competentes por actividades ilícitas, particularmente aquellas vinculadas a delitos financieros, al lavado de dinero o que se encuentren tipificadas en las leyes aplicables como delitos. b).- **EL CLIENTE** y/o el Tarjeta-habiente se nieguen a proporcionar información solicitada por el área de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) o cualquier otra área con fines de cumplimiento a las disposiciones aplicables a las entidades financieras. En todos los casos anteriores **EL BANCO** queda exento de cualquier responsabilidad.
DÉCIMA OCTAVA. INSTRUCCIONES ELECTRONICAS.- EL BANCO no es responsable por cualquier error, retraso, daño, reclamo, pérdida, gasto o costo que deriven de las instrucciones dadas electrónicamente o por cualquier otro medio por el Tarjeta-habiente. Todos los riesgos por estas instrucciones son asumidos por **EL CLIENTE** y/o por el Tarjeta-habiente, quienes se comprometen a indemnizar a **EL BANCO** contra cualquier reclamo, obligación o pérdida en que pueda incurrir por actuar bajo las autorizaciones aquí descritas.
DÉCIMA NOVENA. DATOS.- La tarjeta de débito no llevará el nombre del Tarjeta-habiente.
VIGÉSIMA. ESTADO DE CUENTA.- EL BANCO no es responsable de emitir un estado de Cuenta para la tarjeta de débito.
VIGÉSIMA. VIGENCIA.- La vigencia de este Contrato será anual y es prorrogable en forma automática por períodos iguales. Las partes podrán dejarlo sin efecto, para ello se requiere la notificación por escrito.
Lo antes insertado se pacta sin perjuicio a lo establecido en la cláusula Décima Séptima del presente capítulo.

CAPÍTULO OCTAVO
CAJANET

PRIMERA. OBJETO.- EL CLIENTE mediante el presente instrumento autoriza a **EL BANCO** para recibir en sus sucursales el pago de los servicios que proporciona a sus usuarios, contra la entrega del recibo de pago correspondiente (en adelante "RECIBO"), cantidades que se deberán ser abonadas o depositadas a la Cuenta de **EL CLIENTE** en **EL BANCO**.
SEGUNDA. DEFINICIONES. - Para los efectos del presente Contrato se entenderá por:
1.- USUARIO.- A la persona física o moral que hace uso del servicio para pagar a **EL CLIENTE** a través de **EL BANCO**.
2.- RECIBO.- El documento que entrega **EL BANCO** al Usuario, cuando este último paga el servicio o la cuota establecida.
3.- PAPELETA DE PAGO.- El documento que pueda expedir **EL CLIENTE** al Usuario para que lo presente en **EL BANCO** y pueda llevarse a cabo el pago del servicio o cuota, dicha papeleta de pago deberá contener una clave de referencia compatible con los sistemas de captura de **EL BANCO**.
EL CLIENTE podrá proporcionar una base de datos con los Usuarios que acudirán a pagar en **EL BANCO.**
4.- COMISIÓN POR PAGO.- EL BANCO podrá cobrar comisiones o pagos en operaciones en moneda nacional de acuerdo a lo señalado en el Anexo de Comisiones que se suscriba para tales efectos.
5.- ANEXO A de Cajanet.- Es el documento anexo que forma parte integral del presente Contrato el cual puede ser modificado por ambas partes si cambian las condiciones para brindar un mejor servicio.

TERCERA. SERVICIOS.- EL BANCO prestará a **EL CLIENTE** el servicio descrito en las cláusulas previas en los siguientes términos:
a).- El servicio a que se refiere este Contrato se prestará en todas las sucursales que se acuerden entre **EL CLIENTE** y **EL BANCO**, en los horarios que se atiende al público en general.
b).- La **PAPELETA DE PAGO** podrá tener impresa una clave de referencia compatible con los sistemas de captura de **EL BANCO**. Cualquier cambio que **EL CLIENTE** efectúe en la clave, deberá notificarlo por escrito a **EL BANCO** con 30 (treinta) días de anticipación.
c).- El total de pagos recaudados por día deberá abonarla **EL BANCO** a la Cuenta de **EL CLIENTE** señalada en el Anexo A de Cajanet, a más tardar al día siguiente hábil de su recepción.
d).- EL CLIENTE podrá solicitar por escrito aclaraciones a **EL BANCO** respecto de los reportes y liquidaciones que con motivo del presente Contrato esta última haya efectuado, debiendo acompañar los recibos correspondientes.
De resultar justificadas las aclaraciones presentadas por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** respecto de los reportes, liquidaciones o reclamos referidos en los incisos que preceden de estas cláusulas, **EL BANCO** quedará obligada a reconocer los ajustes correspondientes y realizar los pagos omitidos.
CUARTA. VIGENCIA.- La vigencia de este Contrato será anual y es prorrogable en forma automática por períodos iguales. Las partes podrán dejarlo sin efecto, para ello se requiere la notificación por escrito.
QUINTA. TRANSMISIÓN DE DERECHOS.- Las partes quedarán impedidas para ceder y/o subcontratar y/o transmitir total o parcialmente los derechos y/u obligaciones del presente Contrato.
SEXTA. ALTERACIONES.- EL BANCO se reserva el derecho de recibir pagos cuando los usuarios presenten "EL RECIBO" con cualquier alteración y/o enmendadura que los mismos llegaren a presentar, en el entendido que **EL BANCO** se limitará si lo considera prudente recibir su pago. **EL CLIENTE** exime de cualquier responsabilidad a **EL BANCO** en los casos a que se refiere la presente Cláusula.
SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD.- EL BANCO se obliga a guardar estricta confidencialidad de la información de los usuarios de **EL CLIENTE** y/o importes, resultado de los servicios de este Contrato, por lo que no podrá divulgar a terceros, directa o indirectamente, cualquier tipo de dicha información.

Así mismo, **EL BANCO** no estará obligada a proporcionar los servicios materia de este Contrato, si **EL CLIENTE** incumple con cualquiera de sus obligaciones derivadas del mismo.
Declara **EL CLIENTE,** que está de acuerdo con el contenido del Contrato de Adhesión, que se le puso a su disposición mediante un ejemplar impreso o por medio electrónico. En caso de que **EL CLIENTE** no proporcione una dirección de correo electrónico, **EL CLIENTE** recibe un ejemplar impreso del Contrato.
Leído que fue el presente Contrato por las partes, explicando su contenido por parte de **EL BANCO** a **EL CLIENTE** y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, manifiestan que el mismo contiene la libre expresión de su voluntad y que no tiene vicios de consentimiento que pudiera invalidarlo; 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

PRODUCTO:	**MI CHEQUERA BANKAOOL**
TIPO DE OPERACIÓN:	Pasiva
RECA:	13256-437-031141/06-01310-0625
NÚMERO DE CUENTA:	

Concepto	Importe	Periodicidad
Apertura	Sin comisión	Por evento, una sola ocasión
Anualidad		Anual
Saldo promedio mínimo mensual requerido	$5,000	Mensual
Penalización por no mantener el saldo promedio mínimo mensual requerido	$150	Por evento
Emisión de Chequera - libramiento de cheque; (ventanilla)	5 gratis, adicional $10	
Penalización por intento de sobregiro; cheque devuelto (ventanilla)	$950	
Emisión de Chequera - protección de cheques; cheque certificado (ventanilla)	$150	
Retiro de efectivo y consulta de saldo en Cajero Automático Propio o de Otros Bancos	$0	
Retiro de efectivo y consulta de saldo en Cajero Automático del extranjero	El costo depende del banco que utilices	
Emisión de Tarjeta adicional	$50	
Reposición de tarjeta del titular; por robo o extravío	$70	
Emisión de Documentos - estado de cuenta; adicional (ventanilla)	$25	
Transferencia - envío (SPEI; ventanilla)	$35	
Transferencia - envío (SPEI; banca móvil)	$0	
Transferencia - envío (SPEI; banca por internet)	$5	
Banca por Teléfono	Sin comisión	Mensual
Administración - renta; (banca por internet)	$100	
Reposición de esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP) por robo o extravío (banca por internet)	$200	Por evento
Contratación - esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP) adicional (banca por internet)	$100	
Emisión de orden de pago (traspaso) hacia el extranjero, SPID vía ventanilla	No aplica	
Emisión de orden de pago (traspaso) hacia el extranjero, SPID vía Banca por Internet		
Penalización por aclaración improcedente	$200	
Penalización por aclaración improcedente; banca por internet		
Penalización por aclaración improcedente; banca móvil		
Penalización por aclaración improcedente; cajero		
Penalización por aclaración improcedente; cajero automático de otros bancos		
Penalización por aclaración improcedente; cajero automático del extranjero		
Penalización por aclaración improcedente; terminal punto de venta (TPV)		
Penalización por inactividad; durante 6 meses	No aplica	

- Comisiones en moneda nacional, vigentes, no incluyen I.V.A., sujetas a cambio de conformidad a los términos pactados en el contrato del cual forma parte integrante el presente anexo.
- En su caso, las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación.
- EL CLIENTE y/o su representante, que firman el presente contrato, manifiesta que conoce y entiende los términos y condiciones celebradas con EL BANCO, y que se adjunta a la presente, sujetándose a los mismos.

El contenido y alcance del presente documento forma parte integrante del Contrato de Adhesión con número de inscripción 13256-437-031141/06-01310-0625, por lo que EL CLIENTE lo firma de entera conformidad en el Anexo de Información General.

ANEXO DE FIRMAS AUTORIZADAS.

Cd. , ., a __ de _____de _____

Por medio del presente Anexo autorizo a las personas aquí señaladas para que realicen todas las operaciones relacionadas a la cuenta No. de la forma aquí mismo señalada.

Nombre completo.	**Domicilio.**
Firma.	**Facultades.**
	Individual. **Indistinta.** **Mancomunada.**

El contenido y alcance del presente documento forma parte integrante del Contrato de Adhesión con número de inscripción 13256-437-031141/06-01310-0625, por lo que EL CLIENTE lo firma de entera conformidad en el Anexo de Información General.

ANEXO DE BENEFICIARIOS.

Cd. _____, _____., a ___ de _____ de ____.

Por medio del presente Anexo manifiesto que para el caso de mi fallecimiento, es mi voluntad que el saldo de la cuenta No. sea entregado a las siguientes personas en el orden de prioridad y por los porcentajes que en este documento señalo.

Nombre completo. Denominación o Razón Social.	**Porcentaje.**
Domicilio.	**Teléfono.**
Correo Electrónico:	**Prioridad.**

El contenido y alcance del presente documento forma parte integrante del Contrato de Adhesión con número de inscripción 13256-437-031141/06-01310-0625, por lo que EL CLIENTE lo firma de entera conformidad en el lugar y fecha indicados en el Anexo de Información General.

“ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES.”

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

I.- Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;

II.- Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y
III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.
Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 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.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella.
En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.
El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley.
Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas 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 en contra de su clientela o de la propia institución.
El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

Artículo 61.- El principal y los intereses de los instrumentos de captación que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y, después de que se haya dado aviso por escrito, en el domicilio del cliente que conste en el expediente respectivo, con noventa días de antelación, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos. Con respecto a lo anterior, no se considerarán movimientos a los cobros de comisiones que realicen las instituciones de crédito.

Las instituciones no podrán cobrar comisiones cuando los recursos de los instrumentos bancarios de captación se encuentren en los supuestos a que se refiere este artículo a partir de su inclusión en la cuenta global. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el depositante o inversionista se presente para realizar un depósito o retiro, o reclamar la transferencia o inversión, la institución deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses a que se refiere este artículo, sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a trescientos días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. Las instituciones estarán obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este párrafo. Las instituciones estarán obligadas a notificar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

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 Secretaria 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.

ARTICULO 142.- La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

Como excepción a lo dispuesto por el párrafo anterior, las instituciones de crédito estarán obligadas a dar las noticias o información a que se refiere dicho párrafo, cuando lo solicite la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular o, en su caso, el fideicomitente, fideicomisario, fiduciario, comitente, comisionista, mandante o mandatario sea parte o acusado. Para los efectos del presente párrafo, la autoridad judicial podrá formular su solicitud directamente a la institución de crédito, o a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las instituciones de crédito también estarán exceptuadas de la prohibición prevista en el primer párrafo de este artículo y, por tanto, obligadas a dar las noticias o información mencionadas, en los casos en que sean solicitadas por las siguientes autoridades:

I. El Procurador General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;

II. Los procuradores generales de justicia de los Estados de la Federación y del Distrito Federal o subprocuradores, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;

III. El Procurador General de Justicia Militar, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;

IV. Las autoridades hacendarias federales, para fines fiscales;

V. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto por el artículo 115 de la presente Ley;

VI. El Tesorero de la Federación, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;

VII. La Auditoría Superior de la Federación, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal y respecto a cuentas o contratos a través de los cuáles se administren o ejerzan recursos públicos federales;

VIII. El titular y los subsecretarios de la Secretaría de la Función Pública, en ejercicio de sus facultades de investigación o auditoría para verificar la evolución del patrimonio de los servidores públicos federales.

La solicitud de información y documentación a que se refiere el párrafo anterior, deberá formularse en todo caso, dentro del procedimiento de verificación a que se refieren los artículos 41 y 42 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y

IX. La Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, órgano técnico del Consejo General del Instituto Federal Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria también para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la unidad primeramente mencionada.

Las autoridades mencionadas en las fracciones anteriores solicitarán las noticias o información a que se refiere este artículo en el ejercicio de sus facultades y de conformidad con las disposiciones legales que les resulten aplicables.

Las solicitudes a que se refiere el tercer párrafo de este artículo deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Los servidores públicos y las instituciones señalados en las fracciones I y VII, y la unidad de fiscalización a que se refiere la fracción IX, podrán optar por solicitar a la autoridad judicial que expida la orden correspondiente, a efecto de que la institución de crédito entregue la información requerida, siempre que dichos servidores o autoridades especifiquen la denominación de la institución, el número de cuenta, el nombre del cuentahabiente o usuario y demás datos y elementos que permitan su identificación plena, de acuerdo con la operación de que se trate.

Los empleados y funcionarios de las instituciones de crédito serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación del secreto que se establece y las instituciones estarán obligadas en caso de revelación indebida del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, en forma alguna afecta la obligación que tienen las instituciones de crédito de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, les solicite en relación con las operaciones que celebren y los servicios que presten, así como tampoco la obligación de proporcionar la información que les sea solicitada por el Banco de México, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

Se entenderá que no existe violación al secreto propio de las operaciones a que se refiere la fracción XV del artículo 46 de esta Ley, en los casos en que la Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en la ley que norma su gestión, requiera la información a que se refiere el presente artículo.

Los documentos y los datos que proporcionen las instituciones de crédito como consecuencia de las excepciones al primer párrafo del presente artículo, sólo podrán ser utilizados en las actuaciones que correspondan en términos de ley y, respecto de aquéllos, se deberá observar la más estricta confidencialidad, aun cuando el servidor público de que se trate se separe del servicio. Al servidor público que indebidamente quebrante la reserva de las actuaciones, proporcione copia de las mismas o de los documentos con ellas relacionados, o que de cualquier otra forma revele información en ellos contenida, quedará sujeto a las responsabilidades administrativas, civiles o penales correspondientes.

Las instituciones de crédito deberán dar contestación a los requerimientos que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores les formule en virtud de las peticiones de las autoridades indicadas en este artículo, dentro de los plazos que la misma determine. La propia Comisión podrá sancionar a las instituciones de crédito que no cumplan con los plazos y condiciones que se establezca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 108 al 110 de la presente Ley.

La Comisión emitirá disposiciones de carácter general en las que establezca los requisitos que deberán reunir las solicitudes o requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refieren las fracciones I a IX de este artículo, a efecto de que las instituciones de crédito requeridas estén en aptitud de identificar, localizar y aportar las noticias o información solicitadas.

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.

La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO.

Artículo 275.- Las entregas y los reembolsos hechos en las cuentas de depósito a plazo o previo aviso, se comprobarán únicamente mediante constancias por escrito, precisamente nominativas y no negociables, salvo lo dispuesto en la Ley General de Instituciones de Crédito.

CIRCULAR 3/2012 BANCO DE MÉXICO.

Artículo 14.- Las cuentas de Depósito a la vista se clasificarán en cuatro niveles de operación dependiendo de los requisitos para la apertura de la cuenta de que se trate, de conformidad con lo previsto en las “Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito” de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Dichas cuentas deberán ajustarse a lo siguiente:

I. En las cuentas clasificadas como nivel 1, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a setecientas cincuenta UDIS. En ningún momento el saldo de las propias cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a mil UDIS.

II. En las cuentas clasificadas como nivel 2, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS.

III. En las cuentas clasificadas como nivel 3, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a diez mil UDIS.

IV. En las cuentas clasificadas como nivel 4, el abono de recursos no tendrá límite, salvo que, en su caso, las Instituciones pacten alguno con sus clientes.

En las cuentas del nivel 2 las Instituciones podrán recibir Depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a seis mil UDIS, siempre que el origen de los recursos provenga exclusivamente de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población.

Para realizar el cálculo en UDIS de los límites señalados en este artículo, las Instituciones deberán tomar el valor de dicha unidad de cuenta del último Día del mes calendario anterior al mes de que se trate.

Para determinar el monto máximo de los abonos en las cuentas de los niveles 1, 2 y 3 en el transcurso de un mes calendario, las Instituciones podrán no incluir los importes relativos a intereses, devoluciones por transferencias electrónicas de fondos y cualquier

otra bonificación que dichas Instituciones realicen por el uso o manejo de la cuenta que, en su caso, se efectúen en el período de que se trate.

LEY DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO

Artículo 11.- El Instituto pagará el saldo de las obligaciones garantizadas, considerando el monto del principal y accesorios, hasta por una cantidad equivalente a cuatrocientas mil unidades de inversión por persona, física o moral, cualquiera que sea el número y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de una misma
Institución.

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.