Carátula de Depósito.

Nombre comercial del Producto: **MI CUENTA MÓVIL**

Tipo de Operación: Pasiva

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 $100.00 más IVA, por evento. • Emisión de Documentos - estado de cuenta; adicional (ventanilla) $25.00 más IVA, por evento.	Para otras comisiones consulte el Anexo de Comisiones.

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

ESTADO DE CUENTA

Enviar a : Domicilio x Sucursal x 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: 13256-003-035391/02-01330-0625

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:	**Mi Cuenta Móvil Bankaool**
Número de Cuenta:	

II.- 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**	

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

V. 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
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 Depósito a la Vista denominado **"MI CUENTA MÓVIL"** que celebran por una parte **BANKAOOL, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE**, a quien en lo sucesivo se designara como "**EL BANCO**", y por otra parte la persona cuyo nombre se precisa en el **Anexo de Información General** del presente Contrato, a quien en lo sucesivo se designara 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 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** con sus cuentas oficiales de redes sociales **Facebook: https://www.facebook.com/bankaoolmx; Instagram: https://www.instagram.com/bankaoolmexico.**

c) Que está en disposición de ofrecer a **EL CLIENTE** el servicio de depósito a la Vista.

II.- Declara EL CLIENTE:

a).- Que está interesado en que "**EL BANCO**" le preste los servicios de Depósito a la Vista, y por su propia cuenta e interés, es su voluntad celebrar el presente Contrato.

b).- Que sus datos son los establecidos en el **Anexo de Información General** del presente Contrato.

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 que sus representante(s) o apoderado(s) cuenta(n) con las facultades necesarias y suficientes para obligarlas en los términos de éste instrumento, manifestando bajo protesta de decir verdad, que sus facultades no les han sido revocados ni limitados de forma alguna a la fecha.

b) Reconocen que el presente contrato cuenta con una 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

PRIMERA- Para la contratación del producto, podrá realizarse en una sucursal de **EL BANCO** o a través de los "MEDIOS AUTOMATIZADOS".

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 se suscriban y que forman parte integral del contrato.

APLICACIONES: Son las aplicaciones de **EL BANCO** que **EL CLIENTE** tendrá disponibles para su descarga través de las tiendas de aplicaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles, a través de las cuales pueden contratar o hacer uso de los servicios **EL BANCO**, los cuales se sujetan a los términos, condiciones y límites de operación señalados por la CNBV y la activación de las mismas se sujetará a las disposiciones legales aplicables.

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.

CONDUSEF. - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Página de Internet: www.condusef.gob.mx, Teléfono: **5553400999**, Correo Electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

CONTRASEÑA: Cadena de caracteres que autentifica a **EL CLIENTE** en un medio electrónico o un servicio.

CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

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** 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.

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.

DEPÓSITO: significa el depósito bancario de cantidades determinadas de dinero que se efectúe a la cuenta, únicamente mediante Transferencia Electrónica, 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.

DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: Son las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio electrónico de aceptación, así como de identificación y acceso a los **MEDIOS AUTOMATIZADOS.**

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 ELECTRÓNICA "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.
IPAB.- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
MEDIOS AUTOMATIZADOS: Banca telefónica y las Aplicaciones Móviles.
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.- DEPOSITOS Y RETIROS.- Los depósitos y retiros podrá realizarlo **EL CLIENTE** de conformidad a los siguiente:
I.- DEPOSITOS.- 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 éste 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**.
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** éste 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.- Esta cuenta no contará con tarjetas adicionales.
QUINTA.- TERCEROS AUTORIZADOS.- EL CLIENTE no podrá autorizar a terceros para hacer retiros a su nombre.
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.
SEPTIMA.- ROBO, EXTRAVÍO DE TARJETA Y NIP, ASÍ COMO REPOSICIÓN DE TARJETA EN CASO DE DESGASTE O VENCIMIENTO.- EL CLIENTE deberá notificar de inmediato a **EL BANCO**, vía telefónica, y posteriormente por escrito a cualquier sucursal de éste 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 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.

Aviso de Robo o Extravió 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, 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** 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 de la fracción 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.

En caso de desgaste o vencimiento de la tarjeta, **EL CLIENTE** deberá comunicarse telefónicamente al call center **55 8947 1222** y/o a cualquier sucursal de **EL BANCO**, y en caso de que lo requiera, deberá acudir a cualquier centro autorizado de distribución para adquirir un nuevo Medio de Disposición o a cualquier sucursal de **EL BANCO**.

OCTAVA.- USO DE SISTEMAS, EQUIPOS O MEDIOS AUTOMATIZADOS, ELECTRÓNICOS O TARJETAS.- EL BANCO prestará a **EL CLIENTE** servicios bancarios a través de los **MEDIOS AUTOMATIZADOS**, sistemas, equipos, electrónicos o magnéticos en virtud de los cuales se podrán contratar, autorizar, tramitar y/o ejecutar las operaciones y servicios que **EL BANCO** otorgue a **EL CLIENTE** tales como la apertura de cuenta, el uso de la Tarjeta física o virtual, y su respectivo NIP (ya sea en cajeros automáticos, terminales punto de venta, etc.), permitirán a **EL CLIENTE** realizar las operaciones señaladas en la cláusula referente a Contratación, Depósitos o Retiros de Fondos, 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 instrumento.

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: las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio de identificación y acceso a los **MEDIOS AUTOMATIZADOS**, tarjetas plásticas con banda magnética y/o circuito electrónico y/o números de identificación personal (NIP's).

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 los mismos.

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 los mismos 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** éste impedido para hacer uso de su Cuenta, en caso de fallas en los mismos y/o por la suspensión o supresión del servicio.

Las Partes acuerdan que **EL BANCO** no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de línea, fallas en los **MEDIOS AUTOMATIZADOS** o por cualquier otra causa ajena al control de **EL BANCO**, no se pudiere hacer uso de los servicios establecidos en la presente Cláusula.

EL CLIENTE autoriza a **EL BANCO** para que éste 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 la Sección de Datos Generales del presente instrumento. **EL CLIENTE** podrá cambiar la dirección de correo electrónico bastando para ello que lo solicite, por escrito, en la sucursal de **EL BANCO** o en el centro de atención telefónica identificados en la Sección de Datos Generales del presente contrato.

El monto diario de las operaciones monetarias realizadas a través de cajeros automáticos, no podrán exceder de **1500 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.

EL CLIENTE autoriza a **EL BANCO** para que éste último suspenda o cancele el trámite de las operaciones efectuadas 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 públicos o privados, en caso de que presuma que dicho medio está siendo utilizado en forma indebida, o bien, en caso de detectar errores en las instrucciones recibidas;

No obstante lo anterior, en los casos en que, por error se hayan abonado recursos en la Cuenta o bien por motivo de las investigaciones antes referidas, 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, **EL BANCO** podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se regresen los recursos correspondientes a la cuenta de la que procedieron.

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, CANCELACION 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

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

e) 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.

f) 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.

d) 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 éste 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 a **EL BANCO**, de conformidad a lo establecido en la presente cláusula a través de correo electrónico o en sus sucursales, el cual surtirá efectos a partir de la fecha en que éste 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**, éste 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, y
- 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.

DECIMA 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.

DECIMA 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, en su caso.

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.

DECIMA 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 Nivel 2 de acuerdo con lo que establece **el Banco** de México en el Artículo 14 (catorce) de la Circular 3/2012:

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 (Unidades de Inversión).

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.

DECIMA 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 a su correo electrónico. No obstante, lo anterior, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** en cualquier momento **ponerlo a su disposición en cualquier sucursal bancaria,** 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 el primero será sin costo alguno y por los posteriores se pagará de acuerdo con lo estipulado en al 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.

Así mismo la madre, el padre o tutor señalado en el **Anexo de Información General**, podrá solicitar la emisión de los estados de cuenta a través de los medios establecidos para tal efecto en la notificación respectiva, previa identificación y verificación por parte de **EL BANCO**.

Fecha de Corte. EL BANCO dará a conocer a **EL CLIENTE** en el Estado de Cuenta respectivo, la fecha de corte mensual de la Cuenta, la cual podrá ser modificada por **EL BANCO** en cualquier tiempo, previo aviso que envíe a **EL CLIENTE** por los medios pactados en el presente instrumento y que se comunique con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

DÉCIMA 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

DECIMA 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.

DECIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES.- EL BANCO podrá modificar los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, realizando 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**, 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.

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 deposito 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.

VIGÉSIMA. 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 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, 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.

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, a 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, se dividirá el monto protegido entre estos.

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 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 SEPTIMA. 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 aquél 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 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.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. AUTORIZACIÓN 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. 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 Crediticia.

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

TRIGESIMA QUINTA. LEYES Y DISPOSICIONES APLICABLES.- Son aplicables al presente instrumento, lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito, leyes Civiles y Mercantiles, así como las demás leyes, reglas y circulares aplicables a las instituciones de crédito, así como lo acordado en el presente documento y, en su defecto, los Tratados Internacionales celebrados por los Estados Unidos Mexicanos aplicables al caso y a las disposiciones conducentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Banco de México y cualquier otra regulación bancaria aplicable, a los usos y prácticas bancarias, mercantiles, así como a las políticas y procedimientos internos de **EL BANCO** respecto a los servicios que se proporcionarán en virtud de este instrumento.

Para más información **EL CLIENTE** podrá consultar el Anexo de Disposiciones Legales que contiene la transcripción de los preceptos legales a los que se hace referencia en el presente Contrato, dicho "Anexo de Disposiciones Legales" se puede consultar en el 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 MÓVIL"

PRIMERA. OBJETO.- Constituyen el objeto de este contrato, las cantidades que en moneda nacional deposite y reciba **EL CLIENTE** en **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.

No se requiere monto mínimo para contratar este producto.

SEGUNDA.- OPERACIONES.- EL CLIENTE, podrá realizar las siguientes operaciones en moneda nacional:

1.- Servicio de apertura y mantenimiento de la cuenta de forma gratuita.

2.- Abono de recursos a la cuenta, por cualquier medio.

3.- Retiro en efectivo, mediante el uso de cajeros automáticos y/o a través de ventanillas en las sucursales de **EL BANCO** y/o establecimientos autorizados**.**

4.- Transferencias entre la cuenta de depósito y las diversas cuentas establecidas en **EL BANCO** y viceversa en las que **EL CLIENTE** aparezca como titular, así como podrá realizar trasferencias a terceros en otras instituciones de Crédito (SPEI).

5.- Pago de bienes y servicios mediante tarjeta de débito, en su caso con negocios afiliados.

6.- Podrá realizar consultas de los saldos en cajeros automáticos de **EL BANCO y** cajeros RED, así como en la app móvil, Call Center y en las ventanillas de las sucursales del **EL BANCO**.

TERCERA. INTERÉS. - Este producto no genera rendimiento alguno por el saldo promedio mensual de la cuenta.

CUARTA. - 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 emitida por cualquiera de las siguientes formas:

1) Virtual, es decir electrónicamente al momento de la contratación de la cuenta.

2) Física la cual podrá ser adquirida por **EL CLIENTE**.

Las anteriores podrá ser utilizadas en comercios físicos o electrónicos afiliados, cajeros automáticos y/o 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 y/o por **EL BANCO** para disponer o consultar saldo.

QUINTA.- SEGMENTO.- Este producto está destinado a personas Físicas y/o personas físicas con actividad empresarial.

SEXTA. NIVEL DE CUENTA. - Esta es una cuenta nivel 2.

SÉPTIMA. CESIÓN Y/O GARANTÍA.- EL CLIENTE 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.

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 CUENTA MÓVIL**
TIPO DE OPERACIÓN:	Pasiva
RECA:	13256-003-035391/02-01330-0625
NÚMERO DE CUENTA:	

Concepto	Importe	Periodicidad
Apertura	Sin comisión	Por evento, una sola ocasión
Anualidad		Anual
Saldo promedio mínimo mensual requerido	$0	Mensual
Penalización por no mantener el saldo promedio mínimo mensual requerido	$0	Por evento
Emisión de Chequera - libramiento de cheque; (ventanilla)	N/A	
Penalización por intento de sobregiro; cheque devuelto (ventanilla)		
Emisión de Chequera - protección de cheques; cheque certificado (ventanilla)		
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	No aplica	
Reposición de tarjeta del titular; por robo o extravío	$100	
Emisión de Documentos - estado de cuenta; adicional (ventanilla)	$25	
Transferencia - envío (SPEI; ventanilla)	$70	
Transferencia - envío (SPEI; banca móvil)	$0	
Transferencia - envío (SPEI; banca por internet)	No aplica	
Banca por Teléfono	Sin comisión	Mensual
Administración - renta; (banca por internet)	No aplica	
Reposición de esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP) por robo o extravío (banca por internet)		Por evento
Contratación - esquema de seguridad; generador de claves dinámicas (OTP) adicional (banca por internet)		
Emisión de orden de pago (traspaso) hacia el extranjero, SPID vía ventanilla		
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	No aplica	
Penalización por aclaración improcedente; banca móvil	$200	
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	$5, después de 6 meses	

Comisiones en moneda nacional, vigentes, no incluyen IVA, 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 13256-003-035391/02-01330-0625, por lo que EL CLIENTE lo firma de entera conformidad en el Anexo de Información General.

Anexo de Beneficiario(s)

I.-INFORMACION DE EL CLIENTE	
Nombre Comercial del Producto:	**Mi Cuenta Móvil**
Número de Cuenta:	

BENEFICIARIOS (Sin Abreviatura)			
Apellido Paterno	**Apellido Materno**	**Nombre(s)**	
Fecha de Nacimiento	**Calle/Avenida**	**Número Exterior**	**Prioridad**
dd/mm/aaaa			
Colonia	**Municipio/Población**	**Entidad Federativa**	
Código Postal	**País**	**Porcentaje**	
Teléfono		**Correo Electrónico**	

Ciudad _____, _____; a __ de ___ de _____

El contenido y alcance del presente documento forma parte integrante del Contrato de Adhesión con número de inscripción 13256-003-035391/02-01330-0625, por lo que EL CLIENTE lo firma de entera conformidad 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.

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.

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.