

CONTRATO MÚLTIPLE DE OPERACIONES Y SERVICIOS BANCARIOS (EL “CONTRATO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCA AFIRME S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, AFIRME GRUPO FINANCIERO, (“AFIRME”), Y POR LA OTRA, LA PERSONA FÍSICA CUYOS DATOS QUEDARON REGISTRADOS DE FORMA ELECTRÓNICA AL MOMENTO DE LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO (EN ADELANTE EL “CLIENTE”), AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

Índice

CAPÍTULO 1. DEFINICIONES	pag. 1
CAPÍTULO 2. CLÁUSULAS GENERALES	pag. 2
CAPÍTULO 3. CLÁUSULAS COMUNES APLICABLES A DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A LA VISTA	pag. 7
Aplicable a los siguientes productos de captación:	
a. Cuenta Visión Digital Pro (Depósito bancario de dinero a la vista en Pesos, asociado a tarjeta de débito, sin chequera).	
b. Cuenta Visión Digital (Depósito bancario de dinero a la vista en Pesos, asociado a tarjeta de débito, sin chequera).	
CAPÍTULO 4. CLÁUSULAS APLICABLES A LAS CUENTAS ORDENANTES.....	pag. 9
Aplicable a todos los productos contenidos en el presente Contrato	
CAPÍTULO 5. DE LOS SERVICIOS BANCARIOS	pag. 10
Aplicable a todos los productos contenidos en el presente Contrato	
SECCIÓN A. DE LOS SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	pág. 10
Aplicable a todos los productos contenidos en el presente Contrato	
SECCIÓN B. DE LA DOMICILIACIÓN	pág. 14
Aplicable a todos los productos contenidos en el presente Contrato.	

Declaraciones

- I. Declara Afirme, por conducto de su(s) apoderado(s) legal(es) que:**
- A. Es una institución de crédito legalmente constituida de acuerdo con la legislación mexicana y que cuenta con la capacidad jurídica necesaria para celebrar el presente Contrato. Dicho(s) apoderado(s) manifiesta(n) que a la fecha sus facultades no han sido revocadas ni limitadas en forma alguna.
- B. **Afirmo hace del conocimiento del Cliente que: “Únicamente están 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 la institución, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil unidades de inversión por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de Afirme”.**
- C. Con base en las manifestaciones y declaraciones del Cliente, está dispuesto a celebrar el presente Contrato.
- D. Los números telefónicos de su **Centro de Atención Telefónica** son: para **Monterrey y para el resto de la República 8183183900** y que su **Unidad Especializada de Atención y Consultas** se encuentra ubicada en su **Oficina Matriz** ubicada en el domicilio señalado en la **cláusula 16 (dieciséis)** de este Contrato y su correo electrónico es: soluciones@afirme.com con números telefónicos de atención al público: **8183183900, extensión 27419 y 24206.**
- E. Que las cuentas que mantenga activas en redes sociales de Internet, se encuentran disponibles para su consulta a través del portal de Internet de Afirme: www.afirme.com.
- II. Declara el Cliente que:**
- A. Los fondos que entregará a Afirme, en relación con este Contrato, son de procedencia lícita, por lo que, para todos los efectos legales aplicables, asume cualquier responsabilidad que se pudiera generar respecto a la procedencia de los fondos y libera a Afirme de cualquier responsabilidad que al respecto pudiera surgir.
- B. A la fecha del presente Contrato no enfrenta ningún procedimiento o demanda referente a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita ante alguna autoridad judicial.
- C. Afirme le ha informado sobre la facultad de los clientes que mantengan cuentas de depósito o inversión para autorizar a terceros a realizar disposiciones de efectivo con cargo a dichas cuentas, entre otros conceptos.
- D. Es una persona física, aceptando que para proceder a la celebración de este Contrato, deberá exhibir los documentos que Afirme en su oportunidad le solicite.

Cláusulas

CAPITULO 1. DEFINICIONES

1.- Definiciones.- Salvo que se indique lo contrario en el presente Contrato, Afirme y el Cliente están de acuerdo en que los siguientes términos (cuando se usen con mayúscula inicial) tendrán los significados que a continuación se establecen y que serán igualmente aplicados a las formas singular o plural de dichos términos:

- **“Afirme”.-** Significa Banca Afirme S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero.

- **“Anexo de Comisiones”.-** Significa el Anexo en el cual se establecen las comisiones aplicables a la Cuenta que se ofrece al amparo de éste Contrato y que forma parte integrante del mismo.
- **“Anexo”.-** Significa cada documento que firmado por las Partes, se agregará al presente para formar parte integrante del mismo y en los que se documentarán diferentes operaciones o servicios comprendidos en este Contrato.

- **“Anexo de Disposiciones Legales”**.- Significa el documento que contiene los preceptos legales a que se hace referencia en el presente Contrato y que forma parte integrante del mismo, el cual se encuentra a disposición del Cliente para su consulta en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF, así como en Sucursales de Afirme.
- **“Banca Electrónica”**.- significa el conjunto de servicios y operaciones bancarias que Afirme realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Contrato. Dichos servicios son enunciativos, más no limitativos: Banca Telefónica, Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, pudiendo Afirme en cualquier momento adicionar o eliminar cualquier servicio de Banca Electrónica.
- **“Beneficiarios”**.- En singular o plural, aquellas personas físicas que el Cliente podrá designar para que en caso de fallecimiento, se les entreguen los importes correspondientes de la Cuenta. La referida designación se realizará al momento de apertura de la Cuenta, a través de los Medios Electrónicos (aplicación móvil) que para tal efecto Afirme ponga a disposición del Cliente, o bien, si se realiza en un momento posterior, la podrá realizar en cualquier Sucursal a través de los formatos que Afirme le proporcione para tales efectos.
- **“Cajero Automático”**.- Es el Medio Electrónico de autoservicio operado por Afirme, que permite al Cliente realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo.
- **“Carátula”**.- Significa el documento que se suscribe al momento de la celebración del presente Contrato y que forma parte integrante del mismo, que contiene entre otras cosas, las características principales de la Cuenta.
- **“Cliente” o “Titular”**.- Significa la persona física que celebre el presente contrato con Afirme en su carácter de titular de la Cuenta y/o como usuario de los servicios que Afirme le ofrece.
- **“Comisionistas”**.- Significan las personas físicas o morales facultadas por Afirme para celebrar operaciones bancarias a nombre y por cuenta de la propia institución.
- **“Comprobante de Apertura”**.- Significa el comprobante que Afirme emite para el Cliente al momento de contratación de la Cuenta respectiva y que acredita la apertura de la misma.
- **“CONDUSEF”**.- Significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- **“Contrato”**.- Significa el presente contrato, su Carátula, Anexo de Comisiones, Anexo de Disposiciones Legales y Solicitud, en su caso, según se celebren o modifiquen en cualquier momento dentro de la vigencia de este acuerdo de voluntades.
- **“Contraseña”**.- Cadena de caracteres alfanumérica (sólo números, sólo letras, sólo caracteres especiales o una combinación de cualesquiera de ellos), que junto con el Identificador de Usuario, identifican al Cliente, según sea el caso, como usuario(s) de los productos y/o servicios que Afirme pone a su disposición a través de Medios Electrónicos.
- **“Crédito Asociado a la Nómina” o “CAN”**.- Significa el crédito otorgado por Afirme o por otra institución al Cliente, que sea designado como crédito asociado a la nómina en términos de la normatividad aplicable, y respecto del cual los cargos de los importes respectivos de los pagos de dicho crédito, se efectúen en la Cuenta Ordenante, en términos de la Domiciliación respectiva, por parte de Afirme o de la Institución en la cual el Cliente aperture dicha Cuenta Ordenante, en las fechas en que dichos pagos sean exigibles y de conformidad con el orden de prelación que corresponda conforme a la normatividad aplicable.
- **“Cuenta”**.- Significa la operación pasiva que Afirme abrirá a favor del Cliente, cuyo número se indica en el Comprobante de Apertura.
- **“Cuenta Ordenante”**.- Significa la cuenta de depósito a la vista abierta por el Cliente en Afirme (la Cuenta) o en cualquier otra Institución, que sea identificado como cuenta ordenante en términos de la cláusula 29 (veintinueve) del presente Contrato, y en la que se puedan realizar entre otros, abonos de Prestaciones Laborales como parte de un servicio de nómina o mediante traspasos de fondos o transferencias electrónicas de fondos ejecutadas por el patrón respectivo.
- **“Día Hábil”**.- Significa cualquier día en el que los bancos realicen operaciones bancarias en la Ciudad de México, Distrito Federal o en el lugar de celebración del presente, excepto sábados y domingos y demás que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores determine como inhábiles mediante disposiciones de carácter general.
- **“Domiciliación”**.- Significa la aceptación expresa del Titular de la Cuenta, para que se realicen cargos recurrentes en su Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios, incluyendo las obligaciones correspondientes a créditos o préstamos a cargo de dicho Titular que sean otorgados por Afirme o un tercero.
- **“Firma Electrónica”**.- Significa los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntos o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Cliente firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, por lo que las constancias documentales o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha Firma Electrónica, producirán los mismos efectos que las leyes aplicables otorgan a los documentos suscritos por las Partes y tendrán igual valor probatorio, siendo admisible como prueba en juicio.
- **“Firma Electrónica Avanzada o Fiable”**.- significa aquella Firma Electrónica que tiene dicha calidad, en cumplimiento y de conformidad con el código de comercio.
- **“Identificador de Usuario” o “Número de Línea”**.- Significa el número de la línea del teléfono móvil del Cliente asociado al uso del servicio *Pago Móvil* y que servirá como medio para identificar al Cliente.
- **“Internet”**.- Significa la red informática mundial, descentralizada, mediante la cual se puede enviar y recibir datos, voz, video y demás información a través de Medios Electrónicos.
- **“I.V.A.”**.- Significa el Impuesto al Valor Agregado.
- **“Medios Electrónicos”**.- Significan los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, programas de cómputo, Teléfono Móvil, Terminales Punto de Venta, Cajeros Automáticos, Internet y cualquier otro que en el futuro se llegue a considerar como tal, públicos o privados, tangibles o intangibles, mediante los cuales Afirme prestará los servicios al Cliente y Tercero(s) Autorizado(s), en términos del presente Contrato.
- **“Medios de Disposición”**.- Significan de forma enunciativa, pero no limitativa los medios que Afirme pone a disposición del Cliente para acceder a los recursos de sus cuentas, pudiendo ser Tarjetas, órdenes de pago, domiciliaciones, cheques o cualquier otro medio para realizar las operaciones mínimas inherentes a las características del producto o servicio contratado.
- **“Mensaje de Datos”**.- La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.
- **“México”**.- Significa los Estados Unidos Mexicanos.
- **“Niveles de Cuenta”**.- Significa las Cuentas clasificadas por niveles conforme a los requisitos de su apertura, expediente de identificación y límites monetarios que deben tener.
- **“Número de Cliente”**.- Significa el número único de identificación que Afirme proporciona al Cliente para su distinción con otros Clientes. Dicho número de cliente se indica en el Comprobante de Apertura.
- **“Número(s) de Identificación Personal” o “NIP”**.- Es la clave o cada una de las claves numéricas o alfanuméricas de carácter confidencial e intransferibles, generadas por Afirme que se podrán utilizar en sustitución de la firma autógrafa por el Cliente y/o Tercero(s) Autorizado(s), en su caso, con la finalidad de que puedan acceder a los servicios bancarios que Afirme ofrece a través de Medios Electrónicos y realizar operaciones en ellos permitidas.
- **“Pago Móvil”**.- Significa el servicio de banca electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del Cliente, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.
- **“Partes”**.- Significan conjuntamente el Cliente y Afirme.
- **“Pesos”**.- Significa la moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.
- **“Prestaciones Laborales”**.- Significa los recursos relativos a salarios, pensiones y demás prestaciones de carácter laboral que sean abonados en la Cuenta Ordenante.
- **“Sucursal”**.- Significa la oficina de Afirme señalada en la solicitud, o en su defecto, cualquier otra oficina o sucursal de Afirme.
- **“Solicitud”**.- Significa el Anexo que en su caso, contiene los datos generales del Cliente y la solicitud de contratación a Afirme de las Cuentas y servicios que se ofrecen al amparo del presente Contrato y que forma parte integrante del mismo.

- **“Tarjeta o Tarjeta de Débito”**.- En singular o plural y según se utilicen indistintamente en el texto de este contrato, significa la tarjeta plástica o digital, intransferible emitida por Afirme a favor del Cliente con motivo de la celebración del presente Contrato, como medio de disposición de la Cuenta.
- **“Teléfono Móvil”**.- significa el Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular.
- **“Usuario”**.- En singular o plural, al Cliente o Terceros Autorizados que utilicen los Medios Electrónicos que Afirme pone a su disposición para la realización de operaciones bancarias en los términos del presente Contrato.

CAPÍTULO 2. CLÁUSULAS GENERALES.

2. Objeto.- El presente Contrato establece los términos, condiciones y derechos que a cada Parte correspondan, aplicables a las operaciones y servicios entre Afirme y el Cliente, y los terceros autorizados, según corresponda a cada caso, tanto aquellas que se contraten al momento de la celebración del presente como aquellas que de tiempo en tiempo se celebren, previa la emisión del Anexo o Carátula que corresponda a través de los cuales el Cliente consienta expresamente su contratación, por lo que los términos y condiciones de este Contrato serán aplicables a partir de la apertura o alta de cada depósito bancario de dinero a la vista, Medios Electrónicos contratados y a los actos y operaciones con ellos relacionadas. Afirme asignará, al momento de la celebración del presente, el Número de Cliente que corresponda a cada Titular, así como el número correspondiente a cada una de las Cuentas, y un número de cuenta CLABE (Clave Bancaria Estandarizada) para que pueda recibir transferencias interbancarias.

A los productos y servicios que señalan a continuación, les será aplicable el clausulado específico que en el presente Contrato se consigna conforme al siguiente orden:

- (i) **Visión Digital Pro (Depósito bancario de dinero a la vista en Pesos, asociado a tarjeta de débito, sin chequera).** Capítulo 1, 2, 3 y 4 del presente Contrato.
- (ii) **Visión Digital (Depósito bancario de dinero a la vista en Pesos, asociado a tarjeta de débito, sin chequera).** Capítulo 1, 2, 3 y 4 del presente Contrato.

3. Naturaleza.- De acuerdo a la calidad de institución de banca múltiple, Afirme podrá prestar al Cliente de manera integral, con base a números de Contrato y/o de Cuenta, los servicios que se indican en las cláusulas siguientes comprendiendo un depósito bancario de dinero a la vista, así como servicios bancarios a través de medios electrónicos como *Afirmel* y *Pago Móvil Afirme* como se definen más adelante.

Las Cuentas que el Cliente podrá contratar al amparo del presente Contrato, serán las que se enlistan en la fracción I siguiente, en la inteligencia de que a cada Cuenta le será aplicable el régimen jurídico acorde a su naturaleza. Asimismo, Afirme podrá poner a disposición del Cliente los servicios establecidos en la fracción II. Los productos y servicios bancarios anteriores se prestarán en su caso, bajo los términos del presente Contrato y conforme a las disposiciones legales aplicables a:

I. Operaciones de depósitos bancarios de dinero a la vista.

- a. Sin chequera denominados en Pesos.

II. Servicios bancarios.

- a. De prestación de servicios a través de los siguientes Medios Electrónicos.
 - i. *Afirmel*.
 - ii. *Pago Móvil Afirme*.
- b. De Domiciliación de recibos.

4. Instrucciones.- Las Partes convienen en que las instrucciones que el Cliente gire a Afirme, y éste a aquél con relación a las operaciones y servicios objeto del presente Contrato, salvo que en el mismo se establezca una forma especial, deberán hacerse por escrito, sin perjuicio de que en términos de este Contrato, puedan hacerse a través de Medios Electrónicos.

5. Estado de Cuenta.- Afirme enviará dentro de los primeros 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte, un estado de

cuenta de forma mensual gratuito, al correo electrónico que hubiese designado el Cliente para tales efectos, el cual especificará las operaciones y movimientos que se hubieren realizado respecto a la Cuenta durante cada período transcurrido, el saldo o posición correspondiente, los rendimientos que en su caso se hubieren obtenido y las comisiones generadas a cargo del Cliente.

Entre otros medios en los que se podrá pactar la consulta o envío del estado de cuenta se encuentran: internet, en Sucursal, Cajeros Automáticos, o cualquier otro medio tecnológico que Afirme tenga disponible para tales efectos. Asimismo, el Cliente podrá solicitar por escrito a Afirme en cualquier momento, el envío del estado de cuenta a su domicilio, en sustitución del medio de envío pactado conforme a la presente cláusula. Afirme quedará autorizado para que a su sola discreción, principalmente por situaciones de seguridad y protección de información del Cliente, pueda suspender el envío del estado de cuenta por correo electrónico o el acceso a través de internet u otros medios electrónicos, debiendo enviárselo en dicho caso, al domicilio del Cliente. En ningún caso se dejarán de generar estados de cuenta.

El Cliente contará con un plazo no mayor 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, para manifestar por escrito su inconformidad o sus observaciones al estado de cuenta; de no hacerlo durante dicho plazo, tácitamente se considerará su aceptación a los asientos respectivos que figuren en la contabilidad de Afirme, los cuales se considerarán plenamente válidos, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo. En caso de que el Cliente no reciba su estado de cuenta deberá reportarlo a Afirme dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de corte. La fecha de corte de la Cuenta será el último día del mes calendario que corresponda, la cual podrá modificarse en cualquier tiempo, previo aviso al Cliente a través de Medios Electrónicos.

A su vez, el Cliente podrá realizar consultas de saldo, transacciones y movimientos respecto de las operaciones o servicios que se presten al Cliente en términos del presente Contrato: (i) mediante solicitud por escrito en las Sucursales de Afirme, previa acreditación de la personalidad del Cliente mediante la presentación de una identificación oficial; (ii) en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato mediante escrito o correo electrónico o bien, (iii) a través de Medios Electrónicos en caso de que Afirme tenga disponible dicha modalidad y el Cliente tenga activados o contratados dichos servicios, para lo cual el Cliente deberá proporcionar los datos de las claves y contraseñas que con Afirme tiene establecidas, liberando a Afirme de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de dichos medios. El Cliente deberá cumplir con los demás requisitos que como políticas generales Afirme tenga establecidas para realizar las consultas.

6. Beneficiarios.- El Cliente podrá en cualquier tiempo designar o cambiar Beneficiarios para el caso de fallecimiento, así como establecer o modificar en su caso la proporción correspondiente a cada uno de ellos. Este derecho, por ningún motivo podrá ser ejercido por los representantes del Cliente, aún cuando éstos tengan facultades para representarlo.

La designación de Beneficiarios y el señalamiento del porcentaje que a cada uno corresponda, invariablemente será al momento de la apertura de la Cuenta en la Solicitud. En el caso de que se trate de una Cuenta Nivel 2, la designación será por escrito y podrá realizarse en acto posterior a la apertura de la Cuenta, de manera presencial en cualquier Sucursal, a través del llenado y suscripción de la Solicitud que para tal efecto le proporcione Afirme al Cliente.

Asimismo, cuando el Cliente quiera revocar Beneficiarios, sustituirlos, o modificar el porcentaje que a cada uno corresponda, así deberá expresarlo por escrito, de manera presencial en cualquier Sucursal, a través del llenado y suscripción de la Solicitud que para tal efecto le proporcione Afirme al Cliente.

Afirmel entregará el saldo que exista en la Cuenta a los Beneficiarios designados expresamente en la proporción estipulada para cada uno de ellos. La entrega se efectuará a los Beneficiarios personalmente si fueren mayores de edad, a su representante legal si fueren menores de edad o sufrieren de alguna incapacidad legalmente declarada. Si el Cliente solamente designa un Beneficiario sin señalamiento expreso del porcentaje que le corresponda, se entenderá hecho dicho señalamiento por la totalidad del saldo de la Cuenta. En todo caso en que se haya designado a más de un Beneficiario y no se

haga señalamiento del porcentaje que a cada uno corresponda, todos los Beneficiarios se entenderán designados en la misma proporción, para lo cual el saldo de la Cuenta se considerará dividido en tantas partes como Beneficiarios haya. Si no existieren Beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común. Para los fines de la presente cláusula, el Cliente se obliga a proporcionar a Afirme la información que éste le requiera a efecto de identificar a cada Beneficiario de conformidad con las disposiciones legales aplicables, consintiendo el Cliente que en caso de no cumplir con dicho requisito, la designación del Beneficiario respectivo se entenderá como no hecha sino hasta que Afirme obtenga su identificación.

El Cliente reconoce y acepta que para entregar el saldo a favor de cualquier Beneficiario, Afirme requerirá al momento de ejercer sus derechos correspondientes, los documentos e información conducente de identificación del Beneficiario respectivo y aquella que acredite fehacientemente el fallecimiento del Cliente de acuerdo a la normatividad aplicable. La responsabilidad del Cliente y/o Beneficiarios por el uso de los medios de acceso o disposición, cesará a partir del momento en que se haya proporcionado original y copia de la documentación que acredite fehacientemente el fallecimiento del Cliente de acuerdo a la normatividad aplicable.

Para el caso de Cuentas Colectivas, para que la designación o modificación de beneficiarios surta efectos, deberá realizarse de forma conjunta por todos los Cotitulares y señalarse de forma expresa el porcentaje que a cada Beneficiario designado le corresponda. Las cantidades correspondientes a los porcentajes asignados a los Beneficiarios, les serán entregadas al fallecimiento del Titular Principal y de todos los Cotitulares de la o las Cuentas de conformidad con el párrafo anterior.

7. Comisiones.- El Cliente se obliga a pagar a Afirme las comisiones que se generen por la realización de operaciones y servicios materia del presente Contrato, según se establece en el Anexo de Comisiones del presente Contrato. Las modificaciones que dichas comisiones puedan presentar durante la vigencia del presente Contrato se aplicarán conforme al procedimiento previsto en la cláusula 10 (diez).

El Cliente y Afirme convienen las Comisiones por el concepto, monto o método de cálculo de cada una y en la periodicidad que se señalan en el Anexo de Comisiones.

El Cliente faculta expresamente a Afirme a cargar a la Cuenta, de conformidad con las disposiciones aplicables y sin necesidad de requerimiento o cobro previo, las cantidades que se adeuden a Afirme por concepto de comisiones causadas en términos de este Contrato, así como los impuestos, derechos y demás contribuciones fiscales aplicables.

En cualquier caso, Afirme no cobrará comisión alguna por disposiciones de efectivo y consultas de saldo realizadas por el Cliente a través de Cajeros Automáticos Afirme. No obstante, otras instituciones bancarias podrían cobrar comisiones por el uso de sus cajeros automáticos (RED).

Asimismo, las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.

8. Secreto bancario.- Afirme en ningún caso podrá dar información o noticia de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones relacionadas con este Contrato, sino al Cliente, salvo cuando la solicitaren autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el Cliente sea parte o acusado, o las autoridades hacendarias federales, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para fines fiscales.

9. Responsabilidad.- Afirme no será en ningún caso responsable por incumplimiento en las instrucciones recibidas del Cliente, cuando la falta de cumplimiento se deba al mantenimiento, fallas, caso fortuito o de fuerza mayor, por fallas en el funcionamiento de los sistemas de Afirme, de computación o interrupción en los sistemas de comunicación o algún acontecimiento similar, fuera del control de Afirme.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Cliente, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Cliente, Afirme quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de

las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Afirme quedará liberado de cualquier responsabilidad aún cuando las Tarjetas hubieren sido extraviadas por el Cliente o robadas, si éste no le notificó a Afirme conforme a lo establecido en el último párrafo de ésta cláusula, a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

Tratándose de pagos de servicios, de facturas o pagos a terceros, Afirme queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Cliente se realizan en forma extemporánea.

El Cliente manifiesta que Afirme no será responsable por ningún daño y/o perjuicio que se le llegue a ocasionar por la falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información que el mismo Cliente, o cualquier tercero ajeno o no a él, dé de alta en los sistemas o procedimientos de seguridad de Afirme y por cualquier medio engañe dichos sistemas establecidos por Afirme. Lo anterior, con independencia de las sanciones penales que determinen las leyes aplicables en materia de alteración de medios de identificación electrónica o de delitos por Medios Electrónicos.

En caso de robo, pérdida, extravío, cambio o mal funcionamiento de cualquiera de los medios de acceso que posea el Cliente, tales como Tarjetas y contraseñas o aquellos autorizados por éste, podrán comunicar de inmediato, vía telefónica, al Centro de Atención Telefónica, con el fin de que Afirme inhabilite a partir de la hora de recepción del reporte el acceso de los servicios con dichos medios, Dispositivos o equipos de comunicación, en la inteligencia que dicha comunicación también deberá ser proporcionada por escrito, a más tardar un Día Hábil inmediato siguiente, en cualquier Sucursal. La responsabilidad del Cliente cesará en el momento en que notifique dicha situación.

10. Modificaciones.- Afirme se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este Contrato en cualquiera de sus secciones y apartados, bastando para ello un aviso dado al Cliente con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor, a través de su estado de cuenta o del correo electrónico proporcionado por el Cliente. En forma complementaria, el aviso se podrá realizar a través de los siguientes medios: mediante aviso por escrito al domicilio del Cliente, o a través del portal en Internet de Afirme, o mediante un mensaje claro y notorio que aparezca en la pantalla cuando el Cliente utilice un Cajero Automático, o bien, a través de cualquier Medio Electrónico que se pacte entre las Partes.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones dadas a conocer por Afirme, podrá solicitar la terminación anticipada del Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso al que se refiere el párrafo que antecede, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones anteriores a la modificación.

El Cliente podrá en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, solicitar a Afirme la modificación de las características de las operaciones y servicios que éste le preste, así como también la sustitución o cancelación de los productos u operaciones materia del presente Contrato y bajo los términos del mismo, reservándose Afirme a su sola discreción, la autorización y ejecución de las modificaciones, sustituciones o cancelaciones respectivas.

El Cliente se limitará, en su caso, a pagar a Afirme los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se haya realizado la solicitud por escrito a Afirme. Se entenderá la aceptación del Cliente a las modificaciones efectuadas, si éste o estos hacen uso de cualquiera de los servicios materia de este Contrato en fecha posterior a que tales modificaciones entren en vigor.

Para el caso del servicio de *Pago Móvil Afirme*, Afirme podrá modificar, las bases, requisitos y condiciones de operación del referido servicio, así como los días y el horario de servicio, las cuentas sujetas al servicio, el número, naturaleza, alcance y límite de las operaciones que puedan realizarse respecto de dichas cuentas, así como los importes máximos de transferencias entre esas cuentas y de los retiros a tales cuentas y los términos y condiciones de este Contrato y en general el servicio contratado, mediante previo aviso por escrito, por medio de correo electrónico o a través de Medios Electrónicos, cumpliendo para tal efecto lo previsto en la presente cláusula.

11. Vigencia y terminación.- Este Contrato tendrá una vigencia indefinida, hasta que alguna de las Partes manifieste su intención de darlo por terminado. No obstante, el Cliente contará con un periodo de

10 (diez) Días Hábiles posteriores a la celebración del presente Contrato para cancelarlo sin responsabilidad alguna para él, siempre y cuando no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros señalados en el presente. En dicho caso, Afirme no cobrará ninguna comisión, volviendo las cosas al estado en que se encontraban antes de celebrar el Contrato.

Asimismo, las Partes podrán solicitar, en todo momento, la terminación del presente Contrato, bastando para ello un aviso por escrito al Cliente o en cualquier Sucursal u oficinas administrativas de Afirme, cuando éste no cuente con Sucursales para la atención al público, sujeto a lo siguiente:

I. Afirme, en sus Sucursales u oficinas, cuando éste no cuente con sucursales para la atención al público, atenderá las solicitudes de terminación del Contrato o cancelación de los medios de disposición. En todo caso, Afirme deberá proporcionar al Cliente un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio que identifique la solicitud de terminación y se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente, confirmando sus datos personalmente por vía telefónica o a través de Medios Electrónicos.

II. El Contrato se dará por terminado a partir de la fecha en que las Partes hubiesen presentado el escrito o solicitud de terminación del Contrato y hubiesen sido retirados los recursos depositados a esa fecha en la Cuenta. Una vez realizado el retiro de los recursos, Afirme le proporcionará al Cliente un acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación, renunciando ambas partes a partir de dicho momento a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación. En caso de que el Cliente dé por terminado el Contrato, deberá acompañar a la solicitud los medios de disposición vinculados a la Cuenta, 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 a partir de dicha fecha. Afirme no podrá condicionar la terminación del Contrato, servicio u operación a la devolución por parte del Cliente del Contrato que obra en su poder, ni tampoco podrá cobrar comisión o penalización alguna por la terminación del Contrato. Asimismo, Afirme adoptará las acciones necesarias para rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación, por lo que cualquier cargo que se registre a partir del momento de la citada cancelación, no podrá ser imputado al Cliente, excepto los ya generados pero no reflejados a dicha fecha.

III. En la fecha en que se dé por terminado el presente Contrato u operación respectiva, Afirme entregará al Cliente los recursos depositados, por cualquier medio que éste le indique, incluyendo los accesorios financieros, deduciendo, en su caso, las Comisiones y cualquier otra cantidad que, en términos del Contrato y de las disposiciones aplicables, pueda resultar a cargo del Cliente. Para tal efecto, Afirme proporcionará al Cliente un estado de cuenta en el que se exprese el monto de los recursos objeto del depósito cuya cancelación se solicitó, el cual hará las veces de finiquito de la relación contractual. En el evento de que el Cliente solicite la transferencia electrónica de los recursos que, en su caso, le adeude Afirme de conformidad con esta cláusula, ésta no podrá cobrar al Cliente comisión adicional a aquéllas que cobra por las citadas transferencias.

El aviso de terminación que Afirme notifique al Cliente podrá realizarse mediante: i) comunicación que por escrito dirija al domicilio del Cliente, la cual podrá incluirse en el estado de cuenta respectivo, o ii) Cajeros Automáticos a través de un mensaje claro y notorio que aparezca en la pantalla cuando el Cliente use el Cajero Automático; o iii) un mensaje enviado al correo electrónico del Cliente.

En caso de terminación del presente Contrato y que el Cliente no indique el medio para entregarle los recursos depositados, con cargo al saldo que exista en la Cuenta, Afirme podrá emitir uno o más cheques de caja a favor del Cliente por el importe del saldo total de la Cuenta en los términos del párrafo anterior; dicho cheque de caja quedará a disposición del Cliente a partir de la fecha en que surta efectos la terminación de la Cuenta y se entregará previo acuse de recibo que suscriba a favor de Afirme. En caso de terminación o rescisión, Afirme no estará obligado a dar cumplimiento a cualquier operación que se encuentre pendiente o que hubiere sido programada con anticipación o a prestar servicio alguno a partir de la fecha en que la terminación del Contrato surta efectos, quedando liberado de cualquier responsabilidad frente al Cliente y terceros.

El Cliente podrá también solicitar por escrito la terminación, por conducto de otra institución financiera que se denominará receptora, la cual en caso de resultar procedente, deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicar a Afirme su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del Cliente. Para efectos del trámite anterior, Afirme requerirá al Cliente la confirmación de haber solicitado a la institución financiera receptora el

servicio de cancelación y transferencia de recursos, a través de los datos de localización que tenga convenidos con Afirme, como el domicilio, correo electrónico o teléfono(s) que el Cliente hubiese proporcionado a Afirme. En su caso, Afirme dará a conocer a la institución financiera receptora, la información respecto al saldo de la Cuenta y aquella que resulte necesaria para la terminación de la operación solicitada por el Cliente. La institución financiera receptora llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Afirme transferirá los recursos objeto de la operación a la cuenta que le indique la institución financiera receptora, a más tardar al tercer Día Hábil Bancario contado a partir de la recepción de la solicitud de cancelación y transferencia de recursos, previa confirmación requerida al Cliente conforme a lo establecido en el presente párrafo. En el movimiento de recursos entre Afirme y la institución financiera receptora, la operación de cargo en una institución y abono en la otra, se realizará con la misma fecha valor. La Cuenta se dará por terminada una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la institución de crédito receptora. Una vez realizado el retiro del saldo, Afirme renunciará a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación, extinguiéndose a partir de la transferencia de los recursos, los derechos y obligaciones del Contrato respecto de las operaciones o productos cancelados.

En caso de terminación del Contrato, Afirme procederá a cancelar sin su responsabilidad en la fecha de la solicitud de terminación, el cobro de cualquier producto o servicio asociado, incluyendo el servicio de domiciliación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes, y dará por terminado cualquier producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al producto principal, que no pueda subsistir sin éste último, en el momento en que se de por terminado el presente Contrato.

Tratándose de domiciliación para el pago de servicios, de facturas o pagos a terceros, Afirme queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Cliente se realizan en forma extemporánea o si no hubiere saldo suficiente en la Cuenta para cubrir el total de dichos servicios. Asimismo Afirme hace del conocimiento del Cliente que éste tendrá la facultad para solicitar, sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a sus cuentas, sin responsabilidad alguna para Afirme. Lo anterior, en el entendido de que no se requiere de la previa autorización o conocimiento de los respectivos proveedores de bienes o servicios.

En caso de terminación o rescisión del Contrato en su totalidad, Afirme no estará obligado a dar cumplimiento a cualquier operación que se encuentre pendiente o que hubiere sido programada con anticipación o a prestar servicio alguno a partir de la fecha en que la terminación del Contrato surta efectos, a dicha terminación le será aplicable el procedimiento establecido en el párrafo anterior.

12. Servicios adicionales.- El Cliente estará en posibilidad de contratar con Afirme otras operaciones o servicios bancarios y financieros que complementen, amplíen o adicionen los servicios previstos en el presente Contrato, cuando se cuente con el consentimiento expreso de éste para su contratación, bajo la premisa que es derecho innegable del Cliente contratar éstos a través de un tercero independiente. El Cliente expresamente reconoce el alcance que tiene la autorización que en su caso otorgue a Afirme para la contratación de dichas operaciones o servicios adicionales, mediante su firma de manera autógrafa en un anexo, o bien, a través de Medios Electrónicos en caso de que Afirme tenga disponible dicha modalidad, para lo cual le comunicará a el Cliente el proceso de activación o contratación y los medios necesarios para realizarla a través de su página de internet: www.afirme.com y/o a través de los medios establecidos en la cláusula 10 (diez).

13. Resolución.- El incumplimiento del Cliente a cualquiera de los términos y condiciones de éste Contrato, dará derecho a Afirme a su inmediata resolución, independientemente de los daños y perjuicios que Afirme pueda reclamar; al efecto bastará que se constate el incumplimiento y que Afirme lo haga saber al Cliente, en forma fehaciente, para que proceda la resolución inmediata de este Contrato.

14. Disposiciones fiscales.- Las obligaciones fiscales que se deriven del presente Contrato y que sean causadas por el Cliente serán retenidas y enteradas por Afirme conforme a las leyes y disposiciones fiscales vigentes.

15. Cesión de derechos.- El Cliente no podrá ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, y el presente no deberá ser considerado como una cesión de derechos o licencia de uso de cualquier derecho cuyo titular sea Afirme.

16. Domicilios y notificaciones.- Para todos los efectos derivados del presente Contrato, el Cliente señala como su domicilio el establecido en su expediente de identificación. El cambio de domicilio que el Cliente llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito a Afirme, en caso de no hacerlo, los avisos que realice Afirme en el último domicilio que le haya sido notificado, surtirán plenamente sus efectos, liberando a Afirme de toda responsabilidad. Sin perjuicio de que en éste Contrato se señale un domicilio específico para un fin determinado, Afirme señala como su domicilio para todos los demás efectos del Contrato, el ubicado en **Avenida Juárez, 800 Sur, Zona Centro, Monterrey, Nuevo León, México, C.P. 64000.**

17. Jurisdicción.- Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las Partes se someten expresamente a elección de la parte actora, a las leyes y competencia de los tribunales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León o del lugar de celebración del presente Contrato, renunciando expresamente las Partes desde ahora a cualquier fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

18. Procedimiento de Atención de Aclaraciones.- Afirme proporcionará al Cliente, asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender cualquier aclaración relacionada con la Cuenta que se documenta en el presente Contrato. Para tal efecto el Cliente deberá sujetarse al siguiente procedimiento:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo, podrá presentar una solicitud de aclaración 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.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la Sucursal en el que radica la Cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, Afirme 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 lo sucesivo la "CONDUSEF") 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 esta cláusula;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, Afirme tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales 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 180 (ciento ochenta) días naturales.

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

Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales conrado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la facción anterior, Afirme estará obligado a poner a disposición del Cliente en la Sucursal en el que radica la cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme, 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 Afirme 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, Afirme se sujetará a las sanciones correspondientes que le imponga la CONDUSEF;

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta cláusula, Afirme 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 CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. 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 los términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

19. CONDUSEF.- En caso de dudas, quejas o reclamaciones el Cliente y/o sus beneficiarios podrán acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F., Teléfono 8009998080 y (55)53400999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en Internet www.condusef.gob.mx.

20. Mercadotecnia, Publicidad y Protección de Datos Personales.- El Cliente reconoce expresamente el alcance que tiene la autorización, que en su caso otorgue a Afirme, en sección especial del Contrato o en forma posterior mediante la suscripción de algún anexo o por los Medios Electrónicos pactados, relativa a que su información pueda ser utilizada con fines mercadotécnicos y/o para recibir publicidad. Afirme podrá contactar al Cliente para ofrecerle algún servicio financiero, únicamente en días y horas hábiles (de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas). Lo anterior, previo la verificación de Afirme en el registro de usuarios que no deseen recibir información con fines de mercadotecnia o publicidad que para tal efecto lleva la CONDUSEF ("REUS").

No obstante que el Cliente otorgue su autorización en los términos establecidos por la presente cláusula, podrá solicitar en cualquier momento a Afirme la revocación de dicha autorización, llamando al Centro de Atención Telefónica de Afirme, sin perjuicio de que en cualquier momento también pueda solicitar a CONDUSEF su inscripción en el REUS.

Afirmo se estará a lo previsto en la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. Asimismo, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se hace del conocimiento del Cliente que los datos obtenidos en virtud de la celebración del Contrato serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos para tales efectos y serán usados para la operación y registro de los productos que el Cliente hubiese contratado, así como para ofrecerle, en su caso, otros productos bancarios o financieros de Afirme o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, controladoras, asociadas, comisionistas o sociedades integrantes de Afirme Grupo Financiero y promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos bancarios. El Cliente podrá consultar el aviso de privacidad de Afirme en su página de Internet www.afirme.com. Afirme dará a conocer al Cliente cualquier modificación a su aviso de privacidad a través de dicha página de internet o aquella que la llegara a sustituir.

21. Prescripción a favor de la Beneficencia Pública.- Afirme da a conocer al Cliente que la Cuenta puede prescribir a favor de la beneficencia pública, en caso de que se suscite lo siguiente:

CAPÍTULO 3. DE LAS OPERACIONES DE DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A LA VISTA EN PESOS.

A. Si en el transcurso de 3 (tres) años la Cuenta no registra movimiento alguno por depósitos o retiros, el saldo respectivo será depositado en una cuenta global que Afirme llevará a tal efecto, previo aviso dado al Cliente en el último domicilio que tenga registrado con al menos 90 (noventa) días de anticipación. No se considerarán movimientos los cobros que Afirme realice por concepto de comisiones. Una vez depositados los recursos en la referida cuenta global, Afirme no podrá realizar cargo alguno por concepto de comisiones y únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo. No obstante, el Cliente podrá presentarse a realizar depósitos o retiros, en cuyo caso Afirme procederá a retirar el saldo de la cuenta global y abonarlo a la Cuenta del Cliente, o bien, entregárselo.

B. Si los recursos de la Cuenta permanecen sin movimientos durante 3 (tres) años adicionales, contados a partir de su depósito en la Cuenta global, estos prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública.

22. Denominación de las cláusulas.- El Cliente y Afirme están de acuerdo en que las denominaciones utilizadas en las cláusulas del presente Contrato, son únicamente para efectos de referencia, por lo que no limitan de manera alguna el contenido y alcance de las mismas, debiendo en todos los casos estar a lo pactado por las partes en dichas cláusulas.

23. Formalización, Entrega de Contrato, Tarjeta de Débito y folleto explicativo. Con motivo de la celebración del presente Contrato, Afirme enviará al Cliente:

- (i) La Tarjeta de Débito que corresponda.
- (ii) Un folleto explicativo

La entrega de la Tarjeta de Débito, se efectuará directamente al Cliente, o a la persona mayor de 18 años que viva en el domicilio del Cliente señalado al momento de la apertura de la Cuenta a través de la APP, previa identificación y firma del acuse correspondiente, o bien, directamente en las Sucursales de Afirme, a elección del Cliente por medio de la APP.

El Cliente otorga en este acto su consentimiento expreso para la contratación de la(s) Cuenta(s) y demás servicios referidos en el presente Contrato que se indiquen en la Solicitud, así como su conformidad con el clausulado aplicable a dicho(s) producto(s), con su firma a través de los Medios Electrónicos empleados para ello y que se establecen en este Contrato y que permitan las disposiciones legales aplicables. En el caso de la Cuenta Nivel 2 (según se define más adelante), bastará con el Comprobante de Apertura que se le emita al Cliente al momento de la contratación, el cual se enviará al Cliente junto con el ejemplar de su Contrato, su Carátula, Anexo de Comisiones y Aviso de Privacidad, al correo electrónico designado por el mismo. Para efectos de la formalización de la Cuenta Nivel 4 (según se define más adelante), el Cliente deberá agotar el procedimiento de autenticación y de firma a través de Medios Electrónicos que se menciona más adelante en el inciso (b) de la cláusula 26. Al momento de la contratación de dicha Cuenta, se generará el Comprobante de Apertura, el cual se enviará al Cliente junto con el ejemplar de su Contrato, su Carátula, Anexo de Comisiones y Aviso de Privacidad, al correo electrónico designado por el mismo.

En términos de la normatividad aplicable, la Firma Electrónica, la Firma Electrónica Avanzada o Fiable y/o datos biométricos que proporcione el Cliente a través de Medios Electrónicos, sustituirán la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio y fuerza legal para acreditar la contratación de los productos y servicios bancarios seleccionados por el Cliente en la Solicitud o medios o documentos que Afirme le proporcione.

De conformidad con la normatividad aplicable, el Anexo de Disposiciones Legales, así como también el Contrato, se encuentran a disposición del Cliente para su consulta en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF, así como en las Sucursales de Afirme y en la página de internet www.afirme.com. En términos de la normatividad aplicable, la Firma Electrónica y/o datos biométricos que proporcione el Cliente a través de Medios Electrónicos, sustituirán la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio y fuerza legal para acreditar la contratación u operación realizada.

24. Objeto.- En virtud del presente Contrato el Cliente podrá realizar depósitos bancarios de dinero a la vista en Pesos en las Sucursales de Afirme o a través de sus Comisionistas, así como efectuar disposiciones del saldo a su favor, en los términos y condiciones que más adelante se especifican. Afirme asignará, al momento de la celebración del presente Contrato, el Número de Cliente que corresponda, el número de la Cuenta para su debida identificación, así como el número de Clave Bancaria Estandarizada ("CLABE") para que el Cliente pueda recibir transferencias interbancarias en los términos del presente Contrato. Dichos números quedarán consignados en el Comprobante de Apertura. El Cliente se obliga a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato para este tipo de depósitos.

25. Depósitos.- El Cliente podrá efectuar para abono a la Cuenta, depósitos de dinero en efectivo y cheques, así como transferencias interbancarias. El importe de los depósitos en efectivo y los realizados con cheques a cargo de Afirme, se acreditarán en la fecha en que se reciban; los depósitos con cheques a cargo de otros bancos se recibirán salvo buen cobro y su importe se acreditará una vez que sean cobrados por Afirme a través de la cámara de compensación. Dichos depósitos podrán efectuarse:

- a. Directamente en ventanillas de Sucursales de Afirme.
- b. En oficinas de los Comisionistas (únicamente efectivo).
- c. A través de Medios Electrónicos.
- d. A través de otros medios que al efecto autorice Afirme.

Según las condiciones de contratación y datos proporcionados en la apertura de la Cuenta, el importe de depósitos acumulados en un mes calendario puede estar limitado al importe en Pesos correspondiente, de acuerdo al nivel de la Cuenta indicado en la cláusula siguiente.

El Cliente autoriza expresamente a Afirme a destruir los cheques a cargo de otros bancos que habiendo sido depositados en la Cuenta, no sean pagados por el obligado a ello. Afirme procederá a la destrucción de los documentos que se ubiquen en este supuesto, cuando habiendo informado al Cliente la devolución correspondiente, éste no acuda a la Sucursal que maneja la Cuenta a recuperarlos dentro de un plazo de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha en que el documento haya sido depositado.

La celebración de las operaciones y la prestación de los servicios a que se refiere esta Sección, que se realicen conforme a las fracciones i, ii, iii y iv anteriores, serán conforme a lo dispuesto en la Ley de Instituciones de Crédito y demás dispositivos legales aplicables.

Todos los cheques de otros bancos recibidos en depósito por Afirme se acreditarán salvo buen cobro, conforme a las disposiciones que emita el Banco de México al respecto; los documentos mercantiles emitidos en el extranjero se acreditarán conforme a las políticas que Afirme mantenga. Afirme podrá rechazar cualquier cheque recibido en depósito cuando presuma su incobrabilidad y podrá cargar en la Cuenta respectiva el documento rechazado y cualquier otro documento mercantil emitido en el extranjero cuando no haya sido cubierto por el obligado al pago, o aún después, si el obligado al pago repercute a Afirme el importe de dicho documento por cualquier razón.

Los depósitos que el Cliente efectúe se comprobarán únicamente con los recibos que expida Afirme, mismos que reunirán los requisitos que Afirme establezca conforme a las disposiciones aplicables, en atención al medio utilizado para realizar el depósito de que se trate, así como el estado de cuenta respectivo.

26. Niveles de Cuentas y procedimiento de identificación del cliente.-

(a) Niveles de Cuentas.- Afirme podrá aperturar Cuentas clasificadas por niveles, conforme a los límites monetarios que deben tener las mismas en términos de la normatividad aplicable, dentro de los niveles que se indican a continuación:

- i. Cuenta Nivel 2: La suma de los abonos o depósitos que el Cliente realice en su Cuenta el transcurso de un mes calendario, por cualquier medio, en ningún caso podrá exceder el equivalente en Pesos a 3,000 UDIS (Tres mil Unidades de Inversión). Lo anterior, salvo que el origen de los recursos provenga exclusivamente de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a

determinados sectores de la población, en cuyo caso, se podrán recibir depósitos adicionales al límite antes señalado hasta por el equivalente en Pesos a 6,000 UDIS (Seis mil Unidades de Inversión). Para realizar el cálculo en UDIS de los límites antes señalados, Afirme tomará el valor de dichas unidades publicado por el Banco de México el último día del mes calendario anterior al mes de que se trate.

ii. Cuenta Nivel 4: La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario, por cualquier medio, en ningún caso podrá exceder el equivalente en Pesos a 30,000 UDIS (Treinta mil Unidades de Inversión). Para realizar el cálculo en UDIS de los límites antes señalados, Afirme tomará el valor de dichas unidades publicado por el Banco de México el último día del mes calendario anterior al mes de que se trate. Para la apertura de esta Cuenta, Afirme deberá recabar documentación para poder identificar plenamente al Cliente y completar su expediente.

Los límites de las Cuentas (nivel 2 y 4), datos del expediente o condiciones de dichas Cuentas, están sujetos a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes, por lo que cualquier cambio será notificado por Afirme a través de los medios de comunicación pactados en el presente Contrato.

El tipo de nivel de Cuenta, así como sus límites, se determinará en base a los datos y documentos proporcionados por el Cliente al momento de la contratación. El Cliente sólo podrá contratar una sola Cuenta Nivel 2.

(b) Procedimiento de identificación y autenticación del Cliente.-

Para la apertura de la Cuenta, Afirme recabará la documentación necesaria de acuerdo a la normatividad aplicable a fin de estar en condiciones de identificar plenamente el Cliente. La contratación de la Cuenta se realizará de forma remota, a través de los Medios Electrónicos que Afirme habilite y ponga a disposición del Cliente para tales efectos. En el evento que Afirme no pueda validar la información proporcionada por el Cliente, Afirme estará facultado para rechazar la apertura de la Cuenta, sin ninguna responsabilidad de su parte.

Afirmo a través de la Aplicación Afirme Móvil (en lo sucesivo la "App"), llevará a cabo el procedimiento de identificación y autenticación del Cliente, el cual consistirá en lo siguiente:

i. Cuenta Nivel 2: El Cliente ingresará a la APP y tendrá a su disposición la consulta del Aviso de Privacidad. Posteriormente y una vez aceptado los términos del Aviso de Privacidad, le aparecerá la opción para realizar la captura de los siguientes datos: su nombre completo, fecha de nacimiento, género, Estado de nacimiento, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico y domicilio. El Cliente designará una Contraseña y posteriormente elegirá dos preguntas de seguridad, las cuales servirán para recuperar su código de identificación en caso de pérdida u olvido en el futuro, dicha contraseña le permitirá el acceso al servicio Pago Móvil. Una vez efectuado lo anterior, el Cliente podrá aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato para realizar la apertura de la Cuenta Nivel 2. Para la aceptación de los términos y condiciones aplicables a la Cuenta, el Cliente ingresará la contraseña elegida por él al inicio del procedimiento aquí descrito. Posteriormente Afirme enviará un mensaje vía SMS al número de celular asignado por el Cliente que contendrá un código de identificación único e irreplicable de seis dígitos. El Cliente proporcionará a Afirme los datos necesarios para que éste genere y valide la CURP del Cliente. Posteriormente Afirme enviará al correo electrónico del Cliente el Comprobante de Apertura de la Cuenta, lo cual finaliza el procedimiento de la contratación.

ii. Cuenta Nivel 4: El Cliente ingresará a la APP y tendrá a su disposición la consulta del Aviso de Privacidad. Posteriormente y una vez aceptado los términos del Aviso de Privacidad, le aparecerá la opción para realizar la captura de su número de teléfono celular y dirección de correo electrónico. Una vez capturado lo anterior, el cliente deberá de enviar la declaración relativa a que los datos proporcionados son verdaderos, y que otorga su consentimiento para que su voz e imagen sean grabados para la integración del su expediente de identificación, posteriormente Afirme enviará un mensaje vía SMS al número de celular asignado por el Cliente que contendrá un código de identificación único e irreplicable de seis dígitos, mismo que deberá de ingresar en la App para que se pueda llevar a cabo una videograbación del Cliente, durante la misma, se requerirá al Cliente que muestre su identificación oficial vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral. Una vez concluida la videograbación, este

último deberá de capturar el anverso y reverso de su identificación oficial vigente. En caso de que el Cliente cuente con un domicilio distinto al que registrado en su identificación oficial, deberá de capturar el comprobante de domicilio que se solicite conforme a la regulación aplicable. Afirme llevará a cabo la validación de información que contiene la identificación oficial del Cliente, así como de la CURP, con las autoridades correspondientes. Una vez realizado lo anterior, le aparecerá la opción al Cliente para realizar la captura de los siguientes datos: nombre completo, apellidos paterno y materno y su fecha de nacimiento, Estado de nacimiento, género, así como el número de documento de identificación que este haya capturado, incluyendo el año de registro, número de emisión, la clave de elector y la Clave Única de Registro de Población (CURP), la clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), el código postal de su domicilio actual para completar los datos de su domicilio, posteriormente deberá de capturar su profesión, actividad económica, así como el monto estimado de operación mensual de la Cuenta, el monto estimado de depósitos a recibir en la Cuenta y si tiene actualmente una cuenta abierta en alguna otra Institución Financiera. Afirme solicitará al Cliente capture sus datos biométricos a través de sus huellas dactilares, mismos que serán validados con el Instituto Nacional Electoral. Para la aceptación de los términos y condiciones de la Cuenta, así como del servicio Pago Móvil, el Cliente seleccionará las opciones "*He leído y acepto los términos y condiciones de la cuenta*" y "*He leído y acepto los términos y condiciones del servicio Pago Móvil*" y posteriormente deberá de plasmar su firma autógrafa a través de la pantalla que se genere en la App para tales efectos, la cual a su vez será plasmada en la Solicitud. El Cliente deberá de designar a los Beneficiarios ingresando los datos que Afirme le solicite. El Cliente designará una Contraseña y posteriormente elegirá dos preguntas de seguridad, las cuales servirán para recuperar su código de identificación en caso de pérdida u olvido en el futuro, dicha contraseña le permitirá el acceso al servicio Pago Móvil. Posteriormente Afirme enviará un mensaje vía SMS al número de celular asignado por el Cliente que contendrá un código de identificación único e irreplicable de seis dígitos, mismo que deberá de ingresar en la App. Para finalizar el procedimiento de contratación, Afirme enviará al correo electrónico del Cliente el Comprobante de Apertura de la Cuenta.

En el caso de que Afirme no provea lo necesario para impedir la lectura en la pantalla del Dispositivo de Acceso, de la información de identificación y autenticación del Cliente, y por otro lado, en el caso de que el Cliente no reconozca la contratación de la Cuenta Nivel 2 y/o del servicio *Pago Móvil Afirme* o de las operaciones realizadas a través de los mismos, Afirme, asumirá los riesgos y costos derivados de dichos productos y servicios financieros, debiendo realizar las aclaraciones que procedan y en su caso, la cancelación del producto y/o servicio. Las reclamaciones derivadas de las operaciones realizadas a través de la Cuenta Nivel 2 y/o del servicio *Pago Móvil Afirme*, que no sean reconocidas por el Cliente, deberán ser abonadas a la Cuenta a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación.

27. Disposición.- El Cliente podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios para disposición de los recursos existentes en su Cuenta:

- (i) Disposición de efectivo en Cajeros Automáticos Afirme, pudiendo también disponer efectivo en cajeros automáticos de otras instituciones de crédito bajo su responsabilidad en el cobro de comisiones. **Lo anterior, sujeto a un límite diario de retiro o disposición de 1,500 UDIS (Mil quinientas Unidades de Inversión);**
- (ii) Pago de bienes y/o servicios en comercios afiliados mediante el uso de su Tarjeta(s) de Débito;
- (iii) Domiciliación para el pago de servicios;
- (iv) Transferencias de recursos hasta por los límites señalados dentro del presente Contrato, mediante mensajes de cobro CoDi, la cual consiste en una funcionalidad que permite realizar al Cliente pagos electrónicos. El Cliente podrá generar y enviar a través de los Medios Electrónicos (aplicación móvil) que Afirme ponga a su disposición. Lo anterior en el entendido de que el medio de disposición señalado dentro de la presente facción, podrá ser empleado únicamente en los comercios o establecimientos que cuenten con la tecnología necesaria para la lectura y operación del referido medio.
- (v) Cualquier otro medio que al efecto autorice Afirme.

De igual forma el Cliente podrá hacer uso de una tarjeta de débito digital, siempre que así lo autorice Afirme, en cuyo caso Afirme pondrá a disposición de el Cliente a través de la Aplicación Afirme Móvil la activación de dicho medio de disposición, así como la siguiente información para hacer uso del mismo: i) Los dígitos de identificación única de la tarjeta de débito digital; ii) La fecha de vencimiento, y iii) el código de seguridad de la tarjeta, asignado como dato adicional de seguridad en la realización de operaciones no presenciales con esta, generando un código de seguridad nuevo para cada compra que realice el Cliente. La activación de la tarjeta de débito digital se sujetará al siguiente procedimiento: El cliente deberá iniciar sesión a través de la App con su usuario y contraseña, posteriormente deberá de seleccionar la opción Tarjeta Digital, seguido de la opción contratar tarjetas digitales. Afirme enviará al correo electrónico designado por el cliente, un código de activación, el cual el Cliente deberá de ingresar en la pantalla de la App que así lo solicite para concluir el procedimiento de activación de la tarjeta de débito digital.

En el caso de que Afirme apruebe la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado, en cajeros automáticos y terminales punto de venta, Afirme, asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por el Cliente, debiendo realizar este último las aclaraciones que procedan. Las reclamaciones derivadas de las operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado que no sean reconocidas por el Cliente, deberán ser abonadas a la Cuenta a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación.

En el caso de que se realicen operaciones monetarias consideradas Micro Pagos (operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 70 UDLs) a través de Medios Electrónicos sin que el Cliente ingrese un factor de autenticación, Afirme, asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por el Cliente, en dichos casos, debiendo realizar este último las aclaraciones que procedan. Las reclamaciones derivadas de dichas operaciones, deberán ser abonadas a la Cuenta en plazo establecido en el párrafo anterior.

En caso de robo o extravío de Tarjeta(s) de Débito, el Cliente deberá notificarlo vía telefónica a Afirme llamando de inmediato al Centro de Atención Telefónica cuyos datos se establecen en el apartado de Declaraciones y además, deberá confirmar por escrito utilizando los formatos que para ese efecto Afirme le proporcione, a más tardar el Día Hábil siguiente al de su reporte de pérdida de la Tarjeta en cualquier Sucursal.

La responsabilidad del Cliente por consumos, disposiciones de efectivo o transacciones realizadas con cargo a su Cuenta en caso de robo o extravío de las Tarjetas de Débito, cesará en el momento en que notifique de dicha situación a Afirme a través del Centro de Atención Telefónica o mediante escrito que presente en las oficinas de cualquier Sucursal de Afirme y se otorgue el número de referencia de dicho reporte. Asimismo, la responsabilidad señalada en este párrafo también cesará en caso de que algún beneficiario o tercero con interés jurídico previa su identificación respectiva, reporte el fallecimiento del Cliente en alguna Sucursal, proporcionando la documentación comprobatoria correspondiente. En caso de hechos ilícitos en contra del Cliente que sean informados a Afirme o detectados por éste, la responsabilidad señalada cesará en el momento en que se tenga la confirmación por parte del Cliente de los mencionados hechos ilícitos.

En caso de robo, extravío o desgaste de la Tarjeta, el Cliente deberá solicitar su reposición a través de los Medios Electrónicos que Afirme ponga a su disposición para tales efectos, incluyendo el servicio Pago Móvil Afirme, el cual se define más adelante.

Sin perjuicio de lo señalado en los incisos anteriores, y en el evento de que los Cajeros Automáticos de Afirme no estén funcionando o el Cliente requiera disponer de un importe mayor al autorizado para disposición de efectivo en Cajeros Automáticos de Afirme, el Cliente podrá efectuar los retiros del saldo a su favor mediante disposiciones de efectivo en las ventanillas de las Sucursales o de Comisionistas. Igualmente el Cliente podrá acudir a ventanillas de la Sucursal o de Comisionistas para realizar consultas de saldo.

Mediante el uso de la Tarjeta de Débito como medio de disposición, el Cliente podrá disponer del saldo depositado a su favor en la Cuenta, consultar saldos, realizar operaciones en cajeros automáticos y/o a través de los Medios Electrónicos que Afirme ponga

a su disposición, así como efectuar el pago de bienes y servicios en aquellos establecimientos comerciales afiliados que la(s) acepte(n) como medio de pago. Afirme no asume responsabilidad alguna en el caso de que algún establecimiento afiliado se rehúse a admitir la(s) Tarjeta(s) de Débito y exija el cumplimiento de requisitos especiales.

Afirmé entregará al Cliente el Número de Identificación Personal o NIP que será sustituto de la firma autógrafa y que servirá para identificarlo en las operaciones que se lleguen efectuar en cajeros automáticos con la Tarjeta de Débito. El Cliente se hace responsable del uso que haga del NIP y las operaciones que con el mismo se realicen y tendrán en todo momento la facultad de cambiar su NIP por alguno que ellos mismos generen, siguiendo para tal efecto los procedimientos establecidos por Afirme en los propios Cajeros Automáticos o solicitándolo al Centro de Atención Telefónica a través de sistemas automatizados.

El Cliente podrá hacer uso de las Terminales Puntos de Venta (TPV), siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Afirme previa notificación. Las operaciones que representen un cargo a la cuenta respectiva giradas a través de un Medio de Disposición no deben exceder el saldo disponible en la Cuenta ni los límites del Crédito respectivo.

Asimismo, en caso de existir montos máximos de operación le serán informados al Cliente a través del mismo canal o a través del medio que Afirme considere pertinente. Con independencia de lo anterior, Afirme informa al Cliente que, los límites en los montos individuales y agregados diarios de los productos y servicios del Cliente contratados con Afirme al amparo del presente Contrato Múltiple, se determinarán con base a límites monetarios que deben tener las mismas en términos de la normatividad aplicable.

28. Intereses o Rendimientos.- La Cuenta amparada por este Contrato no genera intereses o rendimientos a favor del Cliente. No obstante, Afirme se reserva el derecho de otorgar intereses, en cualquier momento, con base en los montos y saldos promedio mínimos que en su oportunidad determine y registre ante el Banco de México. Los términos y condiciones bajo los cuales Afirme estará en posibilidad de ofrecer el pago de rendimientos, así como la periodicidad a considerar para el cálculo de los mismos, se darán a conocer al Cliente, en su caso en la Carátula correspondiente o cualquier otro documento por separado o incluso a través de Medios Electrónicos, cumpliendo para tal efecto lo previsto en la cláusula 10 (diez).

CAPÍTULO 4. CLAUSULAS APLICABLES A CUENTAS ORDENANTES.

29. Cláusulas aplicables a Cuentas Ordenantes.-

(a) Identificación de Cuentas Ordenantes.- Afirme identificará como Cuenta(s) Ordenante(s), aquellas Cuenta(s) aperturadas por el Cliente en Afirme al amparo del presente Contrato, que cumplan con las características siguientes:

(i) Aquellas en que Afirme deba realizar los abonos de Prestaciones Laborales objeto del servicio de dispersión electrónica de fondos para el pago de la nómina, que preste Afirme al patrón respectivo.

(ii) Aquellas que sean consideradas como cuentas básicas de nómina en términos de la normatividad aplicable.

(iii) Aquellas abiertas directamente por el Cliente en Afirme, en la que el primero le indique a Afirme que en ellas se realizarán abonos por concepto de Prestaciones Laborales mediante traspasos de dichos recursos provenientes de otras cuentas de depósito a la vista que lleve Afirme a nombre de terceros o transferencias electrónicas de fondos ejecutadas por terceros, que hayan sido identificados por el Cliente como su patrón. Para efectos de lo dispuesto en la presente fracción, el Cliente deberá indicar a Afirme lo anterior, seleccionando dentro del apartado respectivo de la Solicitud, que en la Cuenta se realizarán abonos de Prestaciones Laborales, y al momento de indicar lo anterior, deberá presentar a Afirme alguno de los documentos siguientes: a) los recibos de nómina; b) copia de su contrato de trabajo, o c) una carta emitida a nombre del patrón en la que indique que el Cliente es un trabajador de este.

(b) Designación de Créditos Asociados a la Nómina.- En caso de que la Cuenta reúna las características de una Cuenta Ordenante, en

términos de lo establecido en el inciso "a" anterior, el Cliente podrá designar, en lo individual, Créditos Asociados a la Nómina otorgados por Afirme o por otra Entidad Financiera, con el fin de que los recursos depositados en dicha cuenta sean utilizados para cubrir las obligaciones de pagos respectivas, mediante cargos realizados directamente por Afirme. La designación anterior podrá ser realizada al momento de la celebración del presente Contrato o en momento posterior mediante la solicitud del servicio de Domiciliación o la celebración de un contrato de mandato entre el Titular y Afirme en términos de la normatividad aplicable, quedando obligado Afirme a realizar los cargos en la Cuenta Ordenante, independientemente de que el(los) Crédito(s) Asociado(s) a la Nómina sea(n) otorgado(s) al Cliente por Afirme o por cualquier otra Entidad Financiera.

(c) Cargos y límites aplicables a la Cuenta Ordenante.- Afirme realizará los cargos en la Cuenta Ordenante para los efectos establecidos en la presente cláusula, siempre y cuando la suma de los cargos que le correspondería realizar en la Cuenta, para cubrir los pagos de los adeudos correspondientes a todos los Créditos Asociados a la Nómina, durante el mes inmediato siguiente a aquel en que Afirme reciba la solicitud del Titular para designar el Crédito Asociado a la Nómina de que se trate, no sea superior al límite del cuarenta por ciento del monto promedio mensual de los abonos de recursos correspondientes a Prestaciones Laborales realizados en la Cuenta. Afirme deberá observar lo dispuesto anteriormente en este inciso con independencia de que, con posterioridad a la designación de los Créditos Asociados a la Nómina que corresponda, el porcentaje de los cargos anteriormente señalado exceda el límite indicado, ya sea por la disminución del monto de los recursos que se abonen en la Cuenta o por algún incremento sobreviniente en el monto de los adeudos correspondientes a dichos Créditos Asociados a la Nómina.

Tratándose de créditos revolventes que sean designados como Créditos Asociados a la Nómina, los cargos en la Cuenta para realizar los pagos de los adeudos respectivos, por cada crédito revolviente, no podrán ser superiores al diez por ciento del monto promedio mensual de los abonos de recursos correspondientes a depósitos de Prestaciones Laborales realizados en la Cuenta, siempre y cuando dichos cargos, sumados a aquellos otros referidos a los demás Créditos Asociados a la Nómina que hayan quedado designados con tal carácter, no excedan, en su conjunto, el límite de cuarenta por ciento señalado en el párrafo anterior.

Para el cálculo de los montos promedio mensuales a que se refiere este inciso, se tomarán en cuenta los abonos de recursos correspondientes a Prestaciones Laborales realizados en los doce meses consecutivos previos a aquel en que el Titular solicite designar el Crédito Asociado a la Nómina de que se trate o, en caso de que el periodo entre la apertura de la Cuenta y la presentación de la solicitud de Domiciliación sea menor, se tomará en cuenta el número de meses que corresponda a dicho periodo, que no podrá ser menor a tres meses.

Los límites establecidos en la presente cláusula entrarán en vigor de conformidad con las disposiciones de Banco de México aplicables.

(d) Orden de Prelación. En caso de que el Titular de la Cuenta haya designado dos o más Créditos Asociados a la Nómina, Afirme como depositaria de la Cuenta Ordenante, aplicará los recursos respectivos a los pagos correspondientes a dichos Créditos Asociados a la Nómina, en el mismo orden de prelación conforme a las fechas de designación de cada uno de los Créditos Asociados a la Nómina, con independencia de las fechas en que estos hayan sido celebrados.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, Afirme inmovilizará de la Cuenta Ordenante, en las fechas de abono previas más próximas a aquellas en que deban realizarse los pagos que correspondan, los montos que deba cargar a dicha cuenta únicamente para aplicarlos al pago de los Créditos Asociados a la Nómina en las fechas que correspondan conforme al orden de prelación mencionado en el párrafo anterior. En consecuencia, Afirme se abstendrá de poner a disposición del Titular o tercero facultado para ello, de alguna otra forma, aquellos recursos inmovilizados conforme a lo dispuesto en la presente cláusula. Afirme no podrá inmovilizar los recursos por más de cinco Días Hábiles previos a que se deban realizar los pagos que correspondan.

Afirmé realizará los cargos en la Cuenta Ordenante, en el orden de prelación siguiente:

- i) En primer lugar, Afirme cargará los montos correspondientes a los Créditos Asociados a la Nómina, en el orden que

corresponda de conformidad con las fechas y horas de designación de cada uno de ellos con ese carácter. Para efectos de la determinación de la prelación entre los Créditos Asociados a la Nómina, Afirme deberá observar la referida fecha y hora de designación de cada uno de ellos, y

- ii) En segundo lugar, Afirme cargará los montos correspondientes a la Domiciliación notificada por el Titular, directamente o por medio del proveedor de que se trate, para pago de bienes y servicios, incluidas las obligaciones correspondientes a los demás créditos y préstamos distintos a los Créditos Asociados a la Nómina, así como, en su caso, aquellos otros montos correspondientes al mandato que Afirme haya celebrado con el Titular para los mismos efectos.

Afirmé llevará a cabo los cargos en la Cuenta respectiva, de conformidad con lo antes dispuesto, sin perjuicio de aquellos otros cargos que esté obligada a realizar, de conformidad con la prelación que, en su caso, corresponda en términos de la normatividad aplicable.

(e) Mandato.- El Titular otorga a Afirme, un mandato con el objeto de que Afirme proporcione, la siguiente información, con el único fin de que sea dada a conocer exclusivamente, de conformidad con lo establecido al efecto en la normatividad aplicable, a: (a) aquella otra Institución, que haya indicado haber abierto previamente una Cuenta Ordenante al Titular, respecto de la cual este haya designado Créditos Asociados a la Nómina y se hayan dejado de realizar abonos de Prestaciones Laborales, y, (b) aquellas otras Instituciones que hayan indicado haber otorgado Créditos Asociados a la Nómina designados con tal carácter con respecto a esa otra Cuenta Ordenante abierta previamente:

- i) Denominación social de la Institución que reciba el mandato referido en la presente cláusula;
- ii) Número y CLABE de la Cuenta Ordenante que dicha Institución haya abierto, y
- iii) Nombre completo, apellidos paterno y materno y fecha de nacimiento del Titular, así como tipo y número de documento de identificación que este haya presentado para abrir la Cuenta Ordenante referida y la clave del Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), así como la Clave Única de Registro de Población (CURP), en caso de que la Institución cuente con esta última clave.

Afirmé deberá dar a conocer la información a que se refiere esta cláusula al momento de la apertura de la Cuenta respectiva mediante el mecanismo de comunicación que establezcan las Instituciones en términos de la normatividad aplicable, a más tardar al Día Hábil Bancario siguiente de la solicitud de información que le realice aquella otra Institución, si los cargos objeto de la solicitud exceden o no el referido límite del cuarenta por ciento, así como el monto correspondiente al límite del diez por ciento o el porcentaje menor que, en su caso, deba aplicarse.

El mandato previsto la presente cláusula tendrá por objeto que Afirme dé a conocer, además de la información antes mencionada, aquella otra información relativa a los límites que se imponen a los cargos que pueden hacerse a la Cuenta Ordenante respecto de los Créditos Asociados a Nómina, referidos en el inciso "b" de la presente cláusula, así como cualquier otra información que sea útil o necesaria para la identificación del Cliente o del crédito entre las Instituciones.

CAPÍTULO 5. DE LOS SERVICIOS BANCARIOS.

SECCIÓN A. **DE LOS SERVICIOS BANCARIOS A TRAVÉS DE MEDIOS** **ELECTRÓNICOS**

Sección A.1. Cláusulas aplicables a AfirmeTel

30. Servicio AfirmeTel.- Es el servicio que Afirme pone a disposición del Cliente, para que a través del Centro de Atención Telefónica éste pueda: (i) consultar saldos y realizar movimientos en su Cuenta; (ii) efectuar cambios de contraseñas; (iii) traspasar fondos entre cuentas propias y hacia cuentas de terceros por los montos que permita la normatividad aplicable; (iv) efectuar pagos de servicios hasta por los montos que permita la normatividad aplicable; (v) enviar datos o información; y (vi) realizar otro servicio que en su oportunidad Afirme ponga a su disposición y que permita la normatividad aplicable.

Para tal efecto, el Cliente deberá llamar a los números telefónicos indicados en el presente Contrato y definir una contraseña, de acuerdo

a las políticas establecidas por Afirme y conforme a las instrucciones que de manera guiada el sistema de audio y voz le vaya indicando. El Cliente se obliga a cumplir con las políticas y disposiciones que Afirme determine para este tipo de servicio en el presente Contrato y aquellas que dé a conocer al Cliente a través de Medios Electrónicos.

Independientemente del estado de cuenta en el que aparezcan reflejadas todas y cada una de las operaciones realizadas en la Cuenta a través del servicio de *Afirmel*, Afirme proporcionará al Cliente el mensaje o número de folio por cada operación realizada. El mensaje o folio quedará registrado en los sistemas de Afirme como constancia de la operación. Para todos los efectos legales, el Cliente reconoce que dicho registro tendrá y surtirá pleno valor probatorio, así como el uso de las contraseñas respectivas, las cuales sustituirán a la firma autógrafa.

En cualquier caso, tome en cuenta las siguientes recomendaciones para el uso del servicio *Afirmel*:

1. Sea cauteloso al escribir sus datos de acceso en el teléfono. Al igual que procuramos que nadie observe el NIP al utilizar un Cajero Automático, el NIP de acceso a *Afirmel* debe tener cuidados similares, ya que es su clave secreta y sólo debe ser conocida por usted.
2. Procure no usar teléfonos que sean fáciles de observar. El uso de teléfonos del tipo público dificultan el ocultar lo que se teclea.

Sección A.2. Cláusulas aplicables a Pago Móvil

31. Descripción del Servicio.- El servicio denominado "Pago Móvil Afirme" es el servicio de banca electrónica (Pago Móvil) que Afirme pone a disposición del Cliente, para que por medio de su teléfono móvil cuyo número de línea se encuentre asociado a dicho servicio (el "Teléfono Asociado"), este pueda: i) Consultar saldos respecto de la Cuenta asociada al servicio, (ii) Realizar operaciones monetarias limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones por día de mediana cuantía, es decir, no mayores al equivalente en moneda nacional a 1,500 (mil quinientas) UDIS, con cargo a la Tarjeta o Cuenta asociada al servicio, (iii) Modificar Contraseña del servicio *Pago Móvil Afirme* o su Número de Identificación Personal, (iv) Modificar su correo electrónico designado para los efectos del presente Contrato, (v) Realizar la descarga de su estado de cuenta, (vi) Realizar la primer solicitud y la reposición de la Tarjeta, (vii) Solicitar el bloqueo temporal y la reactivación del servicio, y (viii) Realizar cualquier otra acto de administración, operación o servicio que Afirme ponga a su disposición en el futuro y que permita la normatividad aplicable, todo, a través de Internet, y bajo las limitaciones que se señalen expresamente en dichos sistemas.

Las Partes acuerdan que el Cliente solo efectuará las operaciones que Afirme ponga a su disposición a través del servicio de *Pago Móvil Afirme* conforme a las disposiciones, reglas y políticas internas de Afirme. Dicho servicio no tendrá costo alguno para el Cliente.

Asimismo, acuerdan que Afirme podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Cliente pretenda realizar mediante el servicio, cuando se presuma que los medios de identificación referidos mas adelante en el presente Contrato han sido utilizados en forma indebida o bien, cuando Afirme detecte algún error en la instrucción respectiva.

32. Condiciones del Servicio.- Para estar en condiciones de utilizar el servicio *Pago Móvil Afirme*, el Cliente deberá contar con un teléfono móvil inteligente que reúna los requerimientos técnicos necesarios que se indican en los Términos y Condiciones de la aplicación "*Afirmel Móvil*" (la "APP") y asociar el número de línea de dicho teléfono, al servicio antes señalado a través de la APP o de los Medios Electrónicos que Afirme pondrá a su disposición para tales efectos y le informe al Cliente por cualquiera de los medios de comunicación establecidos en este Contrato. El Cliente deberá utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que cumplan con los requisitos mínimos necesarios para poder establecer conexiones a redes de comunicaciones y/o con Internet para poder establecer el enlace entre el Cliente y Afirme.

La activación del servicio de *Pago Móvil Afirme*, se sujetará al procedimiento que se indica a continuación:

a) Procedimiento de Activación Pago Móvil Afirme. La activación del servicio de *Pago Móvil Afirme*, se sujetará al siguiente procedimiento: el Cliente ingresará a la APP y tendrá a su disposición la consulta del Aviso de Privacidad. Posteriormente y una vez aceptado lo términos del Aviso de Privacidad, le aparecerá la opción para realizar la captura de los siguientes datos: su nombre completo, fecha de nacimiento, género, Estado de nacimiento, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico y domicilio. El Cliente designará una Contraseña y posteriormente elegirá dos preguntas de seguridad, las cuales servirán para recuperar su código de identificación en caso de pérdida u olvido en el futuro. Una vez efectuado lo anterior, el Cliente podrá aceptar los términos y condiciones del servicio de *Pago Móvil Afirme* contenidos en el presente Contrato que se le desplegarán para su correcta visualización, así como para abrir la cuenta de depósito bancario que se asociará al referido servicio, en caso de no contar previamente con una. Para la aceptación de los términos y condiciones aplicables al servicio *Pago Móvil Afirme* y a la Cuenta establecidos en el presente Contrato, el Cliente ingresará la contraseña elegida por él al inicio del procedimiento aquí descrito. Posteriormente Afirme enviará un mensaje vía SMS al número de celular asignado por el Cliente que contendrá un código de identificación único e irreplicable de seis dígitos. Para la apertura de cuenta bancaria, el Cliente proporcionará a Afirme los datos necesarios para que éste genere y valide la CURP del Cliente.

b) Contraseña o Clave de acceso. El Cliente será el único responsable por el uso que se dé a su contraseña de ingreso al servicio de *Pago Móvil Afirme*, dicha contraseña estará compuesta de 8 (ocho) a 10 (Diez) caracteres alfanuméricos que en ningún caso podrán incluir más de 3 (tres) caracteres idénticos en forma consecutiva ni más de 3 (tres) caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos, tampoco podrá elegir el nombre de la institución bancaria. No se podrán utilizar como Contraseña o Clave de Acceso: (i) el identificador del Cliente, (ii) el nombre de Afirme, o similares en grado de confusión, (iii) más de dos caracteres numéricos o alfanuméricos idénticos en forma consecutiva y (iv) más de dos consecutivos numéricos alfabéticos.

Para cualquier duda, aclaración y soporte técnico, el Cliente podrá llamar al Call Center de Afirme, cuyos datos de contacto se encuentran disponibles para consulta en la página web: www.afirme.com.

33. Identificador de Usuario y Contraseña.- Afirme autoriza al Cliente para que, a través del número de línea de su Teléfono Asociado, que servirá como Identificador de Usuario y su Contraseña, que hará las veces de un segundo factor de autenticación nivel 2, pueda tener acceso al servicio de *Pago Móvil Afirme* y de esa forma lograr la conexión con los equipos de cómputo y sistemas electrónicos de Afirme para realizar las operaciones mencionadas en la cláusula 31 (treinta y uno) anterior. Las partes acuerdan que el número de línea del Teléfono Asociado y su Contraseña serán utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente produciendo los mismos efectos legales. Una vez que se haya obtenido la conexión antes referida, el Cliente podrá tener acceso a la Cuenta.

34. Bloqueo de sesión. En el caso que exista inactividad en una sesión a través de *Pago Móvil Afirme* por parte de un Cliente por un lapso de 1 (un) minuto, la sesión se dará por terminada en forma automática. En este caso el Cliente deberá de iniciar nuevamente la sesión.

35. Desactivación temporal y reactivación del servicio. El Cliente podrá desactivar el uso del servicio *Pago Móvil Afirme* de forma temporal en caso de requerirlo, iniciando una sesión en dicho servicio. Una vez iniciada la sesión, deberá capturar su contraseña desde la opción de "*Bloqueo temporal de servicio*". Si el Cliente desea reactivarlo el Cliente podrá solicitarlo a través de la APP con su usuario y contraseña para iniciar la sesión en la misma. Posteriormente Afirme enviará un código de activación de 6 (seis) dígitos al Teléfono Asociado y una vez realizada las validaciones correspondientes en el sistema, el Cliente deberá ingresar su Contraseña o Clave de Acceso del servicio *Pago Móvil Afirme*, quedando reactivado dicho servicio. En caso de que el Cliente haya olvidado su Contraseña o Clave de Acceso, éste deberá seleccionar la opción correspondiente y responder una de las preguntas de seguridad que dio de alta, a fin de que Afirme realice las validaciones de identificación necesarias y posteriormente enviará el código de activación antes referido.

36. Comprobación de operaciones y procedimiento de notificación de operaciones.-

a) Comprobantes de operación. Las operaciones monetarias y administrativas que el Cliente efectúe a través de su Teléfono Asociado, así como de sus equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, en los términos del presente Capítulo, se comprobarán con los registros electrónicos que lleguen a existir en los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones utilizados o empleados por Afirme para la prestación del servicio *Pago Móvil Afirme*.

b) Mecanismo y procedimiento para la notificación de operaciones realizadas y servicios prestados a través de Medios Electrónicos. Afirme le notificará al Cliente a la brevedad posible y de manera gratuita, cualquiera de los siguientes eventos realizados a través de Medios Electrónicos, incluyendo el servicio *Pago Móvil Afirme*:

I. Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras Instituciones, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios;

II. Pago de impuestos;

III. Modificación de límites de montos de operaciones;

IV. Alta y modificación del medio de notificación al Cliente, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;

V. Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), así como para la reactivación del uso del servicio *Pago Móvil Afirme*; y

VI. Modificación de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP) por parte del Cliente.

La información transmitida para notificar al Cliente sobre los eventos a que se refiere la presente cláusula, no contendrá números de cuenta completos, domicilios, ni saldos. No obstante lo anterior, Afirme podrá transmitir la información del saldo de la Cuenta para el servicio de *Pago Móvil Afirme*, siempre que su Cuenta asociada a este servicio sea de nivel 2.

Las notificaciones sobre la realización de las operaciones señaladas en las fracciones I y II del presente inciso b de esta cláusula, efectuadas a través del servicio *Pago Móvil Afirme*, serán enviadas cuando el acumulado diario de dichas operaciones a través de dicho Medio Electrónico, sea mayor al equivalente en Pesos a 600 (seiscientos) Unidades de Inversión, o bien, cuando dichas operaciones en lo individual sean mayores al equivalente en Pesos a 250 (doscientos cincuenta) Unidades de Inversión. En este último caso, siempre y cuando en las operaciones respectivas se cuenten con esquemas específicos de prevención de fraudes con el fin de revisar continuamente aquellas operaciones que puedan constituir un uso no autorizado de los servicios a través de Medios Electrónicos.

El Cliente recibirá después de cada operación un correo electrónico, que contendrá la información de las operaciones realizadas y demás información necesaria en términos de la normatividad aplicable el cual también será comprobante de dicha operación. La información será remitida a la dirección de correo electrónico autorizada por el Cliente, al momento de darse de alta para el servicio *Pago Móvil Afirme*, o bien, en los formatos que para tal efecto autorice Afirme.

Las partes acuerdan que Afirme únicamente asumirá los riesgos y costos de las operaciones realizadas a través de los servicios de Banca Electrónica y créditos contratados, ambos en Cajeros Automáticos, siempre y cuando Afirme no haya notificado al Cliente dicha contratación, o en un periodo de veinticuatro horas posteriores a la notificación el Cliente manifieste el desconocimiento de la contratación del servicio de Banca Electrónica o del otorgamiento de crédito, salvo que exista confirmación de la contratación por parte del Cliente. Para el caso del supuesto anterior, Afirme abonará a la Cuenta, el monto correspondiente a las reclamaciones derivadas por esas operaciones, o bien, tratándose del otorgamiento de créditos, Afirme retirará los recursos de la cuenta designada en el contrato correspondiente, sin cobro de comisión alguna por tal hecho, a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la presentación de la reclamación.

37. Condiciones Especiales.- Las operaciones previstas en este Contrato se realizarán conforme a las condiciones especiales siguientes:

a) Las operaciones que el Cliente realice al amparo del presente Capítulo, serán plenamente válidas, sin que sea necesaria la suscripción de cheques o cualquier otro tipo de documento o título.

b) Sólo el Teléfono Asociado será el medio a través del cual el Cliente podrá utilizar para la realización de las operaciones permitidas por el servicio *Pago Móvil Afirme*.

c) Cualquier transferencia de recursos estará condicionada a la existencia de fondos suficientes en la Cuenta.

d) Las instrucciones que realice el Cliente a través de Medios Electrónicos, así como la información y comprobantes de operación transmitidos por los mismos medios, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su importe, naturaleza y demás características.

e) En apego a la regulación aplicable, Afirme determinará libremente los términos y condiciones a los cuales se sujetará el servicio de *Pago Móvil Afirme* los cuales podrán ser consultados por el Cliente a través de su página de internet www.afirme.com. Afirme notificará cualquier cambio a través de los medios establecidos en la cláusula 10 (diez).

f) Afirme podrá generar y enviar al Cliente con la frecuencia que libremente determine el primero, sugerencias de seguridad para mejorar el uso del servicio de *Pago Móvil Afirme*.

g) Afirme enviará al número de teléfono que se encuentre asociado a la Cuenta una notificación en cada ocasión que se realice alguna de las operaciones permitidas a través del servicio *Pago Móvil Afirme*.

38. Restricciones.- La realización de operaciones y la prestación de servicios a través de Medios Electrónicos y del servicio *Pago Móvil Afirme* estarán sujetos a las posibilidades y disponibilidad de Afirme, así como a cambios sin previo aviso.

39. Consentimiento Tácito.- La utilización del servicio *Pago Móvil Afirme* así como el acceso y uso de éstos a través de Internet y cualquier otro medio, constituirán la aceptación plena por parte del Cliente de los términos y condiciones vigentes en cada momento en que el Cliente acceda o utilice los mismos y cualesquiera modificaciones de los mismos que hayan sido debidamente comunicados al Cliente a través de dicho medio u otros Medios Electrónicos pactados. De la misma forma, Afirme hace del conocimiento del Cliente y este último acepta los riesgos inherentes a la utilización del servicio *Pago Móvil Afirme* y comprende en su totalidad las recomendaciones para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.

El Cliente manifiesta que Afirme le ha hecho saber con anterioridad a la celebración del presente Contrato sobre los riesgos inherentes sobre el uso de *Pago Móvil Afirme* en las operaciones y servicios bancarios, entre los cuales, de manera enunciativa y no limitativa se mencionan a continuación:

1. Virus informáticos desconocidos y no catalogados con anterioridad, capaces de afectar la correcta operación de los Medios Electrónicos y las transacciones y/o transferencias electrónicas.
2. Ataques activos, como son:
 - a. Programas informáticos maliciosos capaces de alojarse en las computadoras y permitir el acceso a usuarios externos a través de la red.
 - b. Programas espías que recopilan y distribuyen información.
 - c. Programas que registran las pulsaciones que se realizan en el teclado de una computadora, para memorizarlas y enviarlas a través de Internet.
3. Negación de servicios, provocadas por caídas intencionadas a los equipos de cómputo y de comunicaciones (servidores, ruteadores, conmutadores, entre otros).
4. Ataques técnicos, que buscan acceder a la información de un usuario u organización.
5. Formas de correo electrónico no solicitado, que pretende obtener información confidencial mediante la falsificación de la página de Internet de acceso a un servicio de banca electrónica, haciendo creer al visitante o cliente del servicio, que se encuentra en la página original.

40. Responsabilidad en el uso del servicio.- Así mismo, el Cliente asume toda la responsabilidad de cualquier quebranto que pueda sufrir como consecuencia del uso indebido del número de teléfono y su Contraseña por parte de terceras personas no autorizadas, ya que dichos elementos de seguridad deben ser conocidos únicamente por el Cliente.

El Cliente acepta que Afirme no será responsable en caso de que no pueda efectuar operaciones por desperfectos o por la suspensión temporal debido a fallas o mantenimientos del servicio *Pago Móvil Afirme* y la APP. Así mismo, Afirme no será responsable de manera alguna del incumplimiento de las instrucciones del Cliente cuando esto se deba por caso fortuito o fuerza mayor, o bien por fallas de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones utilizados tanto por Afirme como por el Cliente o por la interrupción en los sistemas de comunicación, ni será responsable cuando el Cliente cometa errores u omisiones, en los datos o instrucciones transmitidos a Afirme a través del servicio de *Pago Móvil Afirme* para la realización de alguna operación.

Sección A.3. Cláusulas específicas aplicables a Medios Electrónicos: Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta

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

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

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

Las operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta, no deben exceder el saldo disponible en la Cuenta, ni los límites del Crédito respectivo.

42. Terminales Punto de Venta.- El Cliente podrá girar Instrucciones a Afirme mediante el ingreso de su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, a través de las Terminales Punto de Venta de Afirme y/o en los establecimientos afiliados a otros bancos, para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones: a) Disposiciones en efectivo y retiros con cargo al saldo disponible de las cuentas de depósito del Cliente. b) Pago de bienes y servicios c) Cualquier otra operación y/o servicio que Afirme autorice en el futuro y lo notifiquen al Cliente. El Cliente podrá hacer uso de las Terminales Puntos de Venta (TPV), siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma

unilateral por el Banco previa notificación. Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta no deben exceder el saldo disponible en la Cuenta, ni los límites del Crédito respectivo. Del mismo modo, el Cliente podrá girar Instrucciones a Afirme mediante el uso de su Tarjeta y/o Tarjeta Virtual en una Terminal Punto de Venta que tenga habilitado cualquier sistema tecnológico de pago sin contacto y que Afirme lo haya habilitado también, siendo aplicables los mismos supuestos contenidos en esta Cláusula.

Sección A.4. Cláusulas comunes aplicables a Pago Móvil Afirme, AfirmeTel y Cajeros Automáticos

43. Sistemas oficiales.- Al hacer uso de cualquier transferencia electrónica a través de los servicios de *Pago Móvil Afirme*, y *AfirmеTel*, el Cliente acepta que Afirme utilizará para su trámite, los sistemas que al efecto tenga establecidos o bien los autorizados por el Banco de México, de acuerdo a montos, destino e Instrucciones, para depositarse precisamente en el número de cuenta que se describe en los datos del beneficiario de la Instrucción respectiva y dentro de los plazos señalados para cada transacción según corresponda. El Cliente está de acuerdo y acepta que el depósito se realizará en la cuenta o cuentas bancarias que de acuerdo a su Instrucción haya indicado, con independencia de la información adicional que se señale, por lo que será su responsabilidad verificar la veracidad de la totalidad de la información, no existiendo responsabilidad de ninguna índole para Afirme.

44. Titularidad.- El Cliente acepta y reconoce expresamente que Afirme es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los Dispositivos de Acceso y de los sistemas que permiten hacer uso de los servicios de *Pago Móvil Afirme* y *AfirmеTel* por lo que sin el consentimiento de éste, el Cliente no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcialmente a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Afirme o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Afirme.

45. Otras responsabilidades y Recomendaciones para el Uso de Medios Electrónicos.- El Cliente acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de los servicios de *Pago Móvil Afirme* y *AfirmеTel*, y se encuentre residente en los equipos que utilicen para acceder a los servicios a través de Medios Electrónicos, en los elementos de guarda de información integrados a la misma o respaldada en disco flexible, o se almacene en medios de comunicación telefónica y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

Recomendaciones para el uso de Medios Electrónicos, Pago Móvil Afirme, AfirmeTel, y Cajeros Automáticos:

AfirmеTel:

3. Sea cauteloso al escribir sus datos de acceso en el teléfono.- Al igual que procuramos que nadie observe el NIP al utilizar un Cajero Automático, el NIP de acceso a *AfirmеTel* debe tener cuidados similares, ya que es su clave secreta y sólo debe ser conocida por usted.

4. Procure no usar teléfonos que sean fáciles de observar.- El uso de teléfonos del tipo público dificultan el ocultar lo que se teclea.

Pago Móvil Afirme:

1. No proporcione sus claves o contraseñas a nadie. Su clave o contraseña es secreta, proporcióngaselo a alguien, significa que le está permitiendo realizar transacciones a su cuenta y en su nombre.

2. Los empleados de Afirme no le solicitarán su clave confidencial en ningún caso. En caso de presentarse esta situación infórmelo a Afirme.

3. Asignar contraseñas como fechas de cumpleaños o bodas, nombre de personas o aspectos relacionados con su vida diaria, son fáciles de deducir por las personas maliciosas. Procure asignar contraseñas fáciles de recordar para usted, pero difíciles de adivinar para otras personas.

4. El descuidar su dispositivo o teléfono móvil mientras utiliza *Pago Móvil Afirme*, puede ocasionarle que cualquier persona realice movimientos a sus cuentas en perjuicio de su patrimonio. Si necesita

separarse de su dispositivo o teléfono móvil, cierre su sesión de *Pago Móvil Afirme*.

Cajeros Automáticos:

1. Tenga cuidado si el Cajero Automático se observa violentado. Es necesario verificar que el Cajero no presente signos de haber sido abierto. De presentarse una situación como la mencionada en uno de los Cajeros de Afirme, no realice sus operaciones en ese Cajero y comuníquelo de inmediato a Afirme.

2. Es recomendable que utilice Cajeros Automáticos de preferencia durante el día y en lugares concurridos. Si requiere de hacer uso de un cajero por la noche, tenga especial cuidado y aléjese si rondan personas con aspecto sospechoso.

3. No proporcione su NIP a nadie. El NIP es su clave secreta, proporcionárselo a alguien, significa que le está permitiendo realizar transacciones a su cuenta y en su nombre.

4. No acepte ayuda de nadie. Existen personas maliciosas que con el pretexto de ayudar, buscan conseguir información de su tarjeta y su NIP.

5. Los empleados de Afirme no le solicitarán su clave confidencial en ningún caso. En caso de presentarse esta situación infórmelo a Afirme.

6. Retire y conserve los comprobantes que emite el Cajero Automático. No los olvide, ni los deje expuestos en el área del Cajero. Procure utilizar sus Tarjetas en establecimientos de reconocida reputación.

Sección A.5. Cláusulas aplicables al uso de Medios de Disposición asociados a productos bancarios de depósito a la vista.

El Cliente tendrá acceso a los Medios de Disposición de la Cuenta, para lo cual Afirme le proporcionará una Clave de Acceso, y solamente podrá realizar las Operaciones siguientes:

a) Banca Telefónica. Para acceder a la Banca Telefónica Audio Respuesta el Cliente deberá digitar su Identificador de Usuario y Clave de Acceso que el canal le solicite siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz, el Cliente deberá proporcionar su Identificador de Usuario y responder de manera correcta, el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo, o en su caso, proporcionar de manera parcial las contraseñas o claves dinámicas siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada. El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados; (ii) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (iii) consulta del Número Confidencial de las Tarjetas; (iv) instrucciones de administración respecto a productos y servicios; (v) envío de aclaraciones; (vi) activación y bloqueo de Tarjetas; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que Afirme autorice en el futuro y le notifique al Cliente. El Cliente reconoce que para que las Entidades puedan autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación. El Cliente autoriza a las Entidades a grabar todas las conversaciones telefónicas que mantenga, en el entendido de que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de las Entidades y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

b) Cajeros Automáticos. El Cliente hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la Tarjeta y con caracteres magnetizables que Afirme previamente le haya entregado, debiendo digitar su Número Confidencial, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) consulta de saldos movimientos, (ii) retiro de efectivo; y (iii) cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente. El Cliente podrá hacer uso de los Cajeros Automáticos siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos

determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por Afirme previa notificación. Las operaciones que representen un cargo a la Cuenta y/o al Crédito, no deben exceder el saldo disponible ni los límites del Crédito, respectivamente.

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

Dichos Dispositivos de Acceso y/o Medios de Disposición de la Cuenta y del Crédito, incluyendo sin limitar las Tarjetas, son inherentes a ciertos productos contenidos en este instrumento y al contratar dichos productos, el Cliente contrata el Medio Electrónico para los fines establecidos en el clausulado de dichos productos contenidos en el presente Contrato Múltiple (referidos a ellos en este instrumento como Medios de Disposición). Otros Medios Electrónicos requieren ser contratados por separado ya sea identificándolo en la Solicitud y/o en el Anexo correspondiente. El Cliente solo será responsable por las operaciones realizadas con los factores de autenticación a través de los Medios Electrónicos que haya contratado.

SECCIÓN B. DE LA DOMICILIACIÓN

46. Domiciliación.-

(a) **Solicitud de Domiciliación.** Afirme podrá cargar a la Cuenta del Cliente, el importe de pagos a proveedores de bienes o servicios autorizados por el Cliente, siempre y cuando: (i) Afirme cuente con la autorización del Cliente incluidas las obligaciones correspondientes a créditos y préstamos celebrados con Afirme o con cualquier otro proveedor, o (ii) el Cliente autorice directamente al proveedor de bienes o servicios y éste a su vez instruya a Afirme para realizar el cargo respectivo. Las autorizaciones, instrucciones y comunicaciones que genere el Cliente a efecto de obtener el presente servicio de Domiciliación, podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa a través de la suscripción de la solicitud de Domiciliación que para tal efecto Afirme pone a disposición del Cliente en las Sucursales Afirme y en su página de Internet www.afirme.com, o bien, a través de Medios Electrónicos, en base a las reglas de domiciliación que al efecto ha emitido el Banco de México.

(b) **Subsistencia o Cancelación.-** Las autorizaciones otorgadas por el Cliente para el pago de bienes o servicios, incluidas las obligaciones correspondientes a créditos y préstamos celebrados con Afirme o con cualquier otro proveedor, con cargo a su Cuenta a través de Domiciliación, subsistirán hasta en tanto éste comunique por escrito a Afirme su modificación o sustitución, o bien, sean canceladas expresamente a través de los formatos que para tal efecto Afirme pone a disposición del Cliente en las Sucursales Afirme y en su página de Internet www.afirme.com. Lo anterior en el entendido de que el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a Afirme la cancelación del servicio de pago de bienes y servicios con cargo a su Cuenta, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios; y dicho servicio se cancelará, a más tardar, el 3er (tercer) Día Hábil siguiente, contado a partir de la fecha de presentación de la solicitud de cancelación, por lo que Afirme no podrá procesar más solicitudes de pago de bienes servicios que le sean solicitados con posterioridad a la cancelación efectiva del servicio. Cualquier controversia que surja en virtud de los pagos efectuados por Afirme, será resuelta entre el Cliente y el proveedor de bienes o servicios respectivo sin responsabilidad alguna para Afirme.

En caso de que Afirme como depositaria de una Cuenta Ordenante hubiere realizado cargos a la misma, de conformidad con la Domiciliación instruida por el Cliente, para cubrir los pagos de un Crédito Asociado a la Nómina otorgado por otra Institución, reciba una solicitud de cancelación de dicha Domiciliación, así como la notificación entre Instituciones prevista en las disposiciones emitidas por el Banco de México, Afirme como depositaria de la Cuenta Ordenante deberá abstenerse de celebrar con el Cliente un nuevo Crédito Asociado a la Nómina o aceptar la Domiciliación de algún otro crédito o préstamo ofrecido con la intención de quedar designado como

Crédito Asociado a la Nómina otorgado por alguna otra Institución, por un plazo de nueve meses calendario contado a partir de aquel en que reciba la solicitud de cancelación de la Domiciliación referida. Afirme deberá reportar la referida cancelación a una sociedad de información crediticia, de conformidad con las disposiciones aplicables

(c) Objeción de Cargos.- Afirme atenderá las notificaciones de objeción que el Cliente le presente por cargos no reconocidos derivados de Domiciliaciones, las cuales podrán 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.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Cliente podrá presentar la notificación de objeción que corresponda en alguna de las siguientes formas, a elección de este último: i) Personalmente, en cualquiera de las Sucursales o por comunicación dada por medio de los canales de atención a Clientes que el propio Afirme tenga habilitado para atender asuntos relacionados con la Cuenta objeto de la Domiciliación incluyendo los medios que se indican dentro del apartado de Declaraciones del presente Contrato en el inciso "D" de la fracción I, o; ii) a través de los canales electrónicos o cualquier otro medio de comunicación que, al efecto Afirme haya convenido con el Cliente.

Afirmar en ningún caso podrá requerir al Cliente que realice trámite adicional a la presentación de la objeción a que se refiere la presente cláusula.

Afirmar proporcionará al Cliente, a elección de este último, por escrito o por Medios Electrónicos o de telecomunicación, al menos un número de referencia de la recepción de la objeción, la fecha y hora en que esta se recibió.

Afirmar entregará al Cliente la información referida en el momento en el que este haya presentado personalmente la notificación de objeción correspondiente, o bien, dentro de las veinticuatro horas posteriores a que este haya presentado la notificación de alguna de las maneras previstas en el inciso ii) del segundo párrafo de la presente cláusula.

Quando el Cliente objete algún cargo derivado del servicio de Domiciliación durante los primeros 60 (sesenta) días del plazo de 90 (noventa) días indicado en el primer párrafo de la presente cláusula, Afirme abonará el monto reclamado a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de la notificación de objeción.

Si la notificación de objeción se presenta entre el día 61 (sesenta y uno) y el día 90 (noventa) del plazo antes mencionado, Afirme deberá resolver sobre la procedencia de dicha objeción en un plazo máximo de veinte días y, en caso de que resulte procedente, deberá abonar el monto reclamado a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente a la fecha de resolución. En caso de que la objeción de cargos por Domiciliación no resulte procedente conforme a lo señalado en el presente párrafo, Afirme pondrá a disposición del Cliente, personalmente en la Sucursal en que radica la Cuenta, o bien, a través de los medios que al efecto haya convenido con el Cliente, a elección de este último, dentro de un plazo de 10 (diez) Días Hábiles Bancarios contados a partir de que se resuelva la procedencia de la objeción a que se refiere, 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 que contenga la información que indique la normatividad aplicable.

Afirmar, a solicitud del Cliente, pondrá a su disposición y entregará, sin costo alguno, durante el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días siguiente a la entrega de la resolución referida en el párrafo anterior, en la Sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato, una copia del expediente generado con motivo de la notificación de objeción, que incluya la documentación e información relacionada directamente con la misma. Adicionalmente, Afirme enviará al Cliente copia de dicha resolución a través de correo electrónico cuando este haya presentado la objeción a través de la página electrónica que Afirme tenga en su página de Internet o cuando así lo haya solicitado al presentar la objeción.

Comisiones aplicables a depósitos bancarios de dinero a la vista, en Pesos (Cuenta Visión Digital Pro)		
Concepto	Monto	Periodicidad
Emisión de Documentos - estado cuenta; adicional (ventanilla)	\$20.00 Pesos	Por evento
Emisión de Documentos - estado cuenta; adicional (banca por teléfono)	\$10.00 Pesos	Por evento
Reposición de tarjeta del titular; por robo o extravío	\$125.00 Pesos	Por evento
Reposición de tarjeta del titular; por desgaste	\$125.00 Pesos	Por evento
Envío de tarjeta; (domicilio)	\$150.00 Pesos	Única
Emisión de tarjeta adicional	\$125.00 Pesos	Por evento
Penalización por inactividad; durante 6 meses	\$50.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; banca por teléfono	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; cajero	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; ventanilla	\$300.00 Pesos	Por evento
Depósito de cheque en papel; bancos extranjeros	\$80.00 Dólares	Por evento
Transferencia - aclaración; (internacional; ventanilla)	\$25.00 Dólares	Por evento
Emisión de Chequera - protección de cheques; cheque de caja en MN (ventanilla)	\$50.00 Pesos	Por evento
Transferencia – cancelación (internacional; ventanilla)	\$25.00 Dólares	Por evento
Transferencia - envío; (internacional; SWIFT; ventanilla)	\$25.00 Dólares	Por evento
Transferencia - envío; (CECOBAN; ventanilla)	\$10.00 Pesos	Por evento
Transferencia - envío; (SPEI; ventanilla)	\$75.00 Pesos	Por evento
Transferencia - recepción; (internacional)	\$12.00 Dólares	Por evento

Comisiones aplicables a depósitos bancarios de dinero a la vista, en Pesos (Cuenta Visión Digital)		
Concepto	Monto	Periodicidad
Reposición de tarjeta del titular; por robo o extravío	\$125.00 Pesos	Por evento
Reposición de tarjeta del titular; por desgaste	\$125.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; banca por teléfono	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; banca por internet	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; cajero	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por aclaración improcedente; ventanilla	\$300.00 Pesos	Por evento
Penalización por inactividad; durante 6 meses	\$50.00 Pesos	Por evento
Envío de tarjeta; (domicilio)	\$150.00 Pesos	Única

Estas comisiones no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).
Otras instituciones bancarias podrían cobrar comisiones adicionales por el uso de sus cajeros automáticos.
Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.

El presente documento se incluye en el Registro de Contratos de Adhesión a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros como anexo del Contrato Múltiple De Operaciones Y Servicios Bancarios (El "Contrato"), que celebra Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero.

A continuación, se transcriben los preceptos legales citados en el Contrato otorgado por Afirme:

1. 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."

Se puede consultar completa en la siguiente dirección de internet: <https://www.diputados.gob.mx/LevesBiblio/pdf/LPAB.pdf>

2. LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS:

"TÍTULO QUINTO
DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
CAPÍTULO I
DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

Artículo 61.- La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

Fracción reformada DOF 05-01-2000

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Párrafo adicionado DOF 12-05-2005

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

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.

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

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.

Artículo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

Artículo reformado DOF 12-05-2005

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.
Párrafo reformado DOF 12-05-2005

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.
Párrafo adicionado DOF 12-05-2005. Reformado DOF 25-06-2009

Tratándose de instituciones de fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la Institución tuviere de éste o de su representante legal.
Párrafo adicionado DOF 05-01-2000

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:
Párrafo reformado DOF 05-01-2000, 12-05-2005

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 15-06-2007, 25-06-2009

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

Fracción reformada DOF 05-01-2000

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

Párrafo adicionado DOF 15-06-2007

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005

IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 25-06-2009, 10-01-2014

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

Fracción reformada DOF 15-06-2007, 25-06-2009

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

Párrafo adicionado DOF 25-06-2009

Fracción reformada DOF 05-01-2000

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

Párrafo adicionado DOF 10-01-2014

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

Párrafo adicionado DOF 10-01-2014

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

Fracción reformada DOF 05-01-2000, 12-05-2005, 25-06-2009

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.

El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

Fracción reformada DOF 12-05-2005

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

Artículo 68 Bis.- Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga un dictamen.

Cuando este dictamen consigne una obligación contractual incumplida, cierta, exigible y líquida, a juicio de la Comisión Nacional, se considerará título ejecutivo no negociable, en favor del Usuario.

La Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes ante la autoridad judicial competente. La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión. El dictamen sólo podrá tener el carácter de título ejecutivo, en los términos de este artículo, en asuntos por cuantías inferiores al equivalente en moneda nacional a cincuenta mil unidades de inversión, salvo que se trate de instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros y administradoras de fondos para el retiro, en los cuales el monto deberá ser inferior a cien mil unidades de inversión. En ambos supuestos se considerará la suerte principal y sus accesorios.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009. Reformado DOF 10-01-2014

Artículo 68 Bis 1. El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

La Comisión Nacional contará con un término de sesenta días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 69.- En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se acordará como falta de interés del Usuario y no podrá presentar la reclamación ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.

Párrafo reformado DOF 10-01-2014

La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 70.- En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 71.- Las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la Comisión Nacional en las que se presente una reclamación, estarán facultadas para substanciar el procedimiento conciliatorio y, en su caso, arbitral acogido por las partes, hasta la formulación del proyecto de laudo.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 72.- Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.

Artículo reformado DOF 05-01-2000

Artículo 72 Bis.- En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la Comisión Nacional, total o parcialmente, las cuales serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Artículo adicionado DOF 05-01-2000. Reformado DOF 10-01-2014

Artículo 72 Ter.- Se deroga

Artículo adicionado DOF 05-01-2000. Derogado DOF 10-01-2014"

Se puede consultar completa en la siguiente dirección de internet: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/64_090318.pdf

3. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES:

"Artículo 19.- Todo responsable que lleve a cabo tratamiento de datos personales deberá establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Los responsables no adoptarán medidas de seguridad menores a aquellas que mantengan para el manejo de su información. Asimismo se tomará en cuenta el riesgo existente, las posibles consecuencias para los titulares, la sensibilidad de los datos y el desarrollo tecnológico."

"Artículo 21.- El responsable o terceros que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales deberán guardar confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el titular o, en su caso, con el responsable."

Se puede consultar completa en la siguiente dirección de internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>