

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "BANSEFI", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL(LOS) FUNCIONARIO(S) QUE SUSCRIBEN ESTE CONTRATO, Y POR LA OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS APARECEN EN LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL CLIENTE", Y EN FORMA CONJUNTA COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- BANSEFI declara:

- Que es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo con funciones de banca social, cuyas operaciones bancarias y servicios financieros se apegan a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros y a la Ley de Instituciones de Crédito, así como en las demás leyes y disposiciones jurídicas aplicables.
- Que quien(es) suscriben el presente contrato cuenta(n) con las facultades suficientes para obligarse en los términos del mismo, las cuales a la fecha no le(s) ha(n) sido revocada(s) ni modificadas(s) en forma alguna.
- Que cuenta con el servicio de Banca Electrónica a través del cual EL CLIENTE, mediante el uso de los Sistemas Electrónicos disponibles, puede girar instrucciones a BANSEFI, para realizar las operaciones que se describen en el presente contrato, denominadas en lo sucesivo "EL SERVICIO"

II.- EL CLIENTE declara:

- Que para recibir EL SERVICIO, deberá tener celebrado con BANSEFI, un contrato de depósito bancario a la vista de los denominados

"CUENTAHORRO" o "DEBICUENTA" y que en lo sucesivo se identifican como las cuentas y que se encuentra facultado para realizar las operaciones que se describen en la cláusula TERCERA de este contrato, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los datos que señala en la Solicitud de Contratación son ciertos y correctos, que ha leído y está de acuerdo con el contenido del presente contrato, por lo que al firmarlo acepta y se adhiere al mismo.

- Que, a la fecha de contratación, ha recibido toda la información relativa a los términos, condiciones y comisiones de los servicios bancarios consignados en este contrato.

III.- LAS PARTES declaran:

- Que los términos y condiciones establecidos en las cuentas permanecen y seguirán surtiendo sus efectos con los alcances en ellas pactados, en el entendido de que el presente instrumento regula únicamente los términos y condiciones para el uso de EL SERVICIO.
- Que acuerdan celebrar el presente contrato, sujetándolo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO.

BANSEFI y EL CLIENTE celebran el presente contrato de prestación de servicios, por el cual, BANSEFI presta el servicio de Banca Electrónica en su modalidad de Banca por Internet medio por el cual EL CLIENTE podrá, emitir instrucciones sobre sus cuentas, consultar movimientos y recibir notificaciones, a dicha modalidad se les denominará EL "SERVICIO", en los términos y condiciones pactados en este contrato.

SEGUNDA.- DEFINICIONES.

Para los efectos del presente contrato, se entiende por:

- Autenticación:** Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar directamente operaciones, a través del Servicio de Banca Electrónica.
- Banca Electrónica:** Conjunto de servicios y operaciones bancarias que las Instituciones de Crédito pactan o convienen con sus clientes, para realizarse a través de medios electrónicos, tales como cajeros automáticos, terminales punto de venta, teléfonos celulares, e internet.
- Banca por Internet:** Servicios y Operaciones bancarias realizados a través de Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Institución, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o equivalente.
- Centro de Atención Telefónica CAT:** Unidad de atención a clientes cuya función es resolver dudas, aclaraciones y/o reclamaciones respecto a la contratación de cuentas, operaciones realizadas mediante cualquiera de los Sistemas Electrónicos, bloqueo de contraseñas, requerimientos de información y soporte técnico.
- Contraseña:** Cadena de ocho caracteres alfanuméricos, en la que no deberá incluirse más de tres números consecutivos, ni más de tres números idénticos en forma consecutiva, que autentica fielmente a un Cliente en un medio electrónico o en un servicio de Banca Electrónica.
- Dispositivo de Acceso:** Cualquier equipo (Equipo de Cómputo, Teléfono Móvil, PDA) que permite a un Cliente acceder al Servicio de Banca Electrónica, con conexión a Internet.
- Factor de Autenticación:** Mecanismo de autenticación intangible, de seguridad que le permite a EL CLIENTE, acreditar su identidad ante BANSEFI, basado en dispositivos o información que solo EL CLIENTE posee o conoce.

- Identificador de Cliente:** Número de Cliente que contiene una cadena de hasta diez caracteres numéricos, proporcionado por BANSEFI.
- Información Sensible del Cliente:** Información personal de EL CLIENTE, tal como, nombre, domicilio, teléfonos o direcciones de correo electrónico, números de tarjetas bancarias, números de cuenta, límites de crédito, saldos, Identificadores de Clientes o información de Autenticación.
- Medios de Acceso:** El identificador del Cliente, contraseña y clave aleatoria que genera el dispositivo de seguridad (Token).
- Número de cliente:** Número que identifica al cliente dentro de BANSEFI y en el que se asocian las cuentas contratadas por EL CLIENTE.
- PDA:** Asistente Personal Digital, son dispositivos portátiles con funciones similares a las de una computadora convencional.
- Protocolo WAP:** Mecánica de comunicación utilizada por los dispositivos electrónicos para comunicarse mediante redes inalámbricas (tipo WiFi) y que permite, entre otras cosas, el uso del navegador de Internet en los dispositivos que lo tienen instalado.
- Sistema Electrónico:** Equipos, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones o de cualquier otra tecnología, ya sean públicos o privados.
- SPEI:** Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.
- TCB:** Sistema bancario para el registro de las operaciones y control contable de BANSEFI.
- TEF:** Transferencia electrónica de fondos.
- Token:** Dispositivo de seguridad utilizado para facilitar el proceso de autenticación de EL CLIENTE, el cual genera claves aleatorias dinámicas de un solo uso para la instrucción y confirmación de operaciones bancarias o de Servicios.

TERCERA.- OPERACIONES Y SERVICIOS QUE PODRÁN PROPORCIONARSE A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS.

BANSEFI y EL CLIENTE convienen que mediante instrucciones que EL CLIENTE seleccione de las opciones habilitadas en los sistemas electrónicos, recibirá los servicios bancarios prestados por BANSEFI, utilizando los Factores de Autenticación que correspondan de acuerdo a lo que establece la Cláusula QUINTA.

EL CLIENTE podrá efectuar, de conformidad con los términos y condiciones convenidos en el contrato respectivo, las operaciones y servicios, conforme a lo siguiente:

BANSEFI prestará el Servicio de Banca por Internet, a través del portal web institucional www.bansefi.mx, EL CLIENTE podrá realizar las siguientes operaciones y recibir los siguientes Servicios:

- a) Consulta de movimientos y saldos;
- b) Traspasos entre cuentas propias de EL CLIENTE aperturadas en BANSEFI;
- c) Transferencias a cuentas de terceros en BANSEFI;
- d) Transferencias vía SPEI a cuentas de otros bancos, y
- e) Pago de servicios.

CUARTA.- CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN A LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS.

A. LAS PARTES otorgan su consentimiento para someterse a las siguientes condiciones que serán aplicables a la Banca por Internet. EL CLIENTE que tenga activado el servicio de Banca por Internet, mediante el Identificador de Cliente, contraseña y clave aleatoria generada por el Token, podrá convenir las operaciones y servicios bancarios que las pantallas de dialogo le permitan, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale.

Ambas partes convienen que:

- a) BANSEFI podrá suspender o cancelar la(s) Instrucción(es) de las operaciones y/o Servicios que EL CLIENTE pretenda realizar o utilizar mediante los Sistemas Electrónicos que BANSEFI ponga a disposición de EL CLIENTE, siempre y cuando BANSEFI cuente con elementos suficientes para presumir que la Autenticación de EL CLIENTE ha sido utilizada en forma indebida, o bien, cuando BANSEFI detecte algún error en la instrucción respectiva.
- b) Para el acceso a EL SERVICIO, EL CLIENTE tendrá la posesión de los factores de autenticación para el acceso a los Sistemas Electrónicos proporcionados por BANSEFI. Sin éstos, EL CLIENTE no podrá utilizar los servicios que se describen en el presente contrato.
- c) Asimismo, EL CLIENTE reconoce que BANSEFI podrá prestar los Servicios en el momento en que EL CLIENTE envíe las Instrucciones correspondientes a la operación a realizar, a través de los Sistemas Electrónicos.

BANSEFI informará la ejecución de la instrucción enviando un mensaje de confirmación de la operación realizada. Adicionalmente, a la notificación que se realice en el medio de comunicación utilizado, se notificará a EL CLIENTE de EL SERVICIO señalado en la cláusula QUINTA.

QUINTA.- IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE Y AUTENTICACIÓN.

Una vez suscrito el presente contrato, BANSEFI procederá al registro de EL CLIENTE en EL SERVICIO.

Para que EL CLIENTE se encuentre en posibilidad de recibir los servicios bancarios, a través de los sistemas electrónicos, EL CLIENTE deberá acudir a una sucursal de BANSEFI y brindar la siguiente documentación e información:

- a) Identificación oficial con fotografía.
- b) Número de Teléfono celular.
- c) Correo Electrónico.
- d) Número de cuenta asociada.

Ambas partes convienen, en que la identificación y autenticación de EL CLIENTE, en los Sistemas Electrónicos se realizará a través de los Factores de Autenticación descritos a continuación, misma que se efectúa en sustitución del nombre y firma de EL CLIENTE para todos los efectos legales a que haya lugar. Los Factores de Autenticación que requiere EL CLIENTE para los servicios de Banca por Internet serán los siguientes:

EL CLIENTE deberá generar una contraseña de acceso al sistema, Asimismo, BANSEFI asignará a EL CLIENTE un dispositivo de seguridad denominado "Token", cuya función es generar las claves aleatorias que servirán como Factor de Autenticación.

El número de Cliente, la contraseña y la clave aleatoria que genera el Token, los cuales, en conjunto, son los Factores de Autenticación y Medios de Acceso a la Banca por Internet.

EL CLIENTE manifiesta que con la firma del presente contrato le fue entregado el dispositivo de seguridad Token.

EL CLIENTE, para todos los efectos legales procedentes, reconoce expresamente y, acepta el carácter estrictamente personal e intransferible del dispositivo electrónico Token, así como su confidencialidad, y los efectos y consecuencias de su utilización.

SEXTA. - NOTIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES REALIZADAS.

BANSEFI le notificará de inmediato y automáticamente a EL CLIENTE, vía correo electrónico y/o por el medio de comunicación que EL CLIENTE haya señalado en la Solicitud de Contratación, la ejecución de la instrucción de operaciones realizadas mediante la Banca Electrónica que impliquen transferencias de recursos de dinero, registro de cuentas destino de terceros, modificación de límites de montos de operaciones, modificación de contraseñas o números de identificación personal, desbloqueo de contraseñas o números de identificación personal y retiro de efectivo en cajeros automáticos.

EL CLIENTE podrá dar de alta o modificar el medio de notificación en la sucursal en la que haya contratado EL SERVICIO.

SÉPTIMA. LÍMITES DE MONTOS DE OPERACIÓN.

EL CLIENTE podrá realizar las operaciones y servicios descritos en la cláusula TERCERA, los límites de las operaciones monetarias podrán ser determinados por EL CLIENTE al dar de alta la Cuenta beneficiaria de dichas operaciones.

OCTAVA. - TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

El alta y baja de las cuentas Autorizadas podrá ser instruido por EL CLIENTE a BANSEFI a través de los Sistemas Electrónicos, siguiendo las indicaciones y prevenciones que se muestren en el cuadro de diálogo que aparezca en el módulo denominado "Alta de Cuentas". Por cada alta de cuentas Autorizadas, EL CLIENTE podrá efectuar operaciones monetarias una vez habilitada la Cuenta Autorizada para su uso en un periodo de treinta minutos contados a partir de que se haya efectuado la contratación.

Cuando a través de los Sistemas Electrónicos se realicen operaciones que tengan por objeto el pago a terceros de bienes y/o servicios, las relaciones de EL CLIENTE y dichos terceros se regirán por los propios contratos que hayan celebrado para dichos efectos, por lo que BANSEFI no asumirá responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas, ya sea por el pago o por la insuficiencia en la prestación de los bienes y/o servicios de que se trate, por lo que EL CLIENTE se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a BANSEFI de cualquier reclamación que se relacione con lo anterior.

BANSEFI sólo tendrá obligación de prestar los Servicios Bancarios relacionados a transferencias de fondos, siempre que las cuentas de EL CLIENTE cuenten con los fondos suficientes para dar cumplimiento a dichas transferencias.

EL CLIENTE reconoce que BANSEFI podrá modificar y/o cancelar cualquiera de los servicios que ponga a su disposición mediante la Banca Electrónica y EL CLIENTE expresará su conformidad a dichos cambios utilizando el Factor de Autenticación correspondiente para identificarse, debiendo imprimir el comprobante correspondiente para cualquier aclaración en un futuro.

Las instrucciones de EL CLIENTE para convenir los Servicios Bancarios y su ejecución son estricta responsabilidad de EL CLIENTE, por lo que BANSEFI deberá dar cumplimiento a dichas Instrucciones sin tomar en cuenta la causa o motivo que originó dicha instrucción, y/o la implicación que tenga para la actividad de EL CLIENTE, y/o el beneficio o perjuicio que le puedan causar.

Las fechas efectivas de ejecución de las operaciones monetarias, serán aquéllas que, conforme a la ley aplicable, los usos y costumbres bancarias y las políticas de operación de BANSEFI, se encuentren vigentes. Los propios Sistemas podrán especificar dichas fechas de ejecución.

EL CLIENTE autoriza de manera expresa a BANSEFI a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación y demás información obtenida conforme a los procedimientos de conocimiento del CLIENTE establecidos por BANSEFI, para aquellas actividades relacionadas con el ofrecimiento de otros productos y/o servicios que comercialice, represente o distribuya BANSEFI, así como para los fines de su debida identificación e integración de los expedientes del CLIENTE que correspondan.

Conforme a la cláusula DÉCIMA QUINTA del presente contrato, las comisiones que se cobren por la prestación del servicio de Banca Electrónica se realizarán sobre el cargo de la cuenta origen en la que se realice la operación. Dichas comisiones se cobrarán de manera simultánea con la realización de la operación monetaria correspondiente.

NOVENA.- EFECTOS JURÍDICOS DE LA UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE ACCESO.

LAS PARTES acuerdan que los Medios de Acceso, son los Factores de Autenticación que, utilizados de manera conjunta, sirven como mecanismos necesarios para ingresar a los servicios a través de la identificación de EL CLIENTE en los Sistemas Electrónicos.

Estos serán utilizados en el servicio de Banca Electrónica por BANSEFI de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances jurídicos que el nombre y la firma autógrafa de EL CLIENTE. Por lo que LAS PARTES convienen en que el uso de las claves o contraseñas sustituirá a la firma autógrafa de EL CLIENTE y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente por EL CLIENTE; en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.

Por lo anterior, LAS PARTES:

- A.** Reconocen que EL CLIENTE expresa su voluntad mediante Instrucciones, utilizando los Medios de Acceso en los Sistemas Electrónicos, los cuales permiten a EL CLIENTE manifestar su voluntad de manera inequívoca, al ser realizada o canalizada por los Sistemas electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología que BANSEFI llegue a integrar a los servicios de Banca Electrónica. En consecuencia, LAS PARTES están de acuerdo que la utilización de los Sistemas Electrónicos y los Medios de Acceso, en conjunto, son los conductos válidos para la manifestación de la voluntad de EL CLIENTE, considerando que la misma se expresa mediante las instrucciones que emita en dichos Sistemas, para su ejecución por parte de BANSEFI.
- B.** LAS PARTES están de acuerdo en que cualquier Instrucción, operación o información que sea generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Sistemas Electrónicos, se le considere como Mensaje de Datos proveniente genuina y fielmente de EL CLIENTE, siempre que dicha Instrucción, operación o información sea enviada utilizando los Medios de Acceso de EL CLIENTE o programada por EL CLIENTE en la Banca Electrónica para ser operada automáticamente.
- C.** Asimismo, LAS PARTES están de acuerdo en que, mediante la utilización de los Sistemas Electrónicos y los Medios de Acceso de EL CLIENTE, o cualquier otro medio de identificación de EL CLIENTE que en lo futuro establezca BANSEFI, LAS PARTES podrán: (a) modificar, ampliar, disminuir o ajustar este contrato y los servicios previstos en él, o (b) celebrar otros contratos o pactar otros servicios y/o actos jurídicos distintos a este.
- D.** EL CLIENTE conviene y se obliga a que las modificaciones, solicitudes y operaciones que se lleven a cabo, deberán realizarse únicamente a través de la Banca Electrónica o mediante el uso de

los formatos autorizados por BANSEFI. Por lo que BANSEFI desconocerá cualquier comunicación escrita que no se realice en los formatos autorizados por BANSEFI.

- E.** EL CLIENTE se obliga a otorgar a BANSEFI el número telefónico de su Teléfono Móvil para el servicio de Banca por Internet.
- F.** La utilización por parte de EL CLIENTE de cualquier Sistema Electrónico de servicios que opere BANSEFI implica la aceptación de este contrato y las obligaciones y cargas previstos en el mismo.
- G.** En caso de cualquier aclaración, EL CLIENTE deberá de reportarla al Centro de Atención Telefónica, o podrá acudir a la Sucursal de su preferencia. A partir de la recepción de la información antes referida, BANSEFI contará con 5 (cinco) días hábiles para dar contestación a la aclaración emitida por EL CLIENTE. Lo anterior, con independencia de los plazos establecidos en los contratos que EL CLIENTE tenga celebrados con BANSEFI.

DÉCIMA.- ACCESO A EL SERVICIO Y HORARIOS DE OPERACIÓN.

Para el acceso a EL SERVICIO, EL CLIENTE invariablemente deberá utilizar, al momento de ingresar al sistema y al inicio de la operación, los Factores de Autenticación que el Sistema Electrónico le requiera.

Los horarios en los que EL CLIENTE podrá tener acceso a EL SERVICIO son de Lunes a Viernes de las 09:00 horas a las 17:30 horas.

Ambas partes convienen que BANSEFI prestará EL SERVICIO objeto de este contrato, siempre que le sean solicitados a través de los medios previstos, en los días y horarios establecidos por BANSEFI para tal efecto y conforme a los procedimientos establecidos en el presente.

BANSEFI no estará obligado a prestar EL SERVICIO en los siguientes casos:

- a)** Cuando la información transmitida por EL CLIENTE sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- b)** Cuando las cuentas no se encuentren dadas de alta en EL SERVICIO o se encuentren canceladas.
- c)** Cuando no se pudieran realizar las operaciones por fondos insuficientes en las Cuentas.
- d)** Por caso fortuito o fuerza mayor, que quede fuera del control y/o previsión de BANSEFI.

DÉCIMA PRIMERA.- DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LA SEGURIDAD DE EL SERVICIO.

- a)** En caso de que EL CLIENTE introduzca la contraseña o la clave aleatoria errónea por tres ocasiones continuas, BANSEFI bloqueará la operación de EL SERVICIO; en este caso, EL CLIENTE deberá acudir a la Sucursal en la que contrató EL SERVICIO o reportar el bloqueo vía telefónica, previa confirmación de identidad para desbloquear EL SERVICIO.
- b)** Después de cinco minutos de inactividad, BANSEFI dará por terminada la sesión de Banca Electrónica.
- c)** EL CLIENTE libera a BANSEFI de cualquier responsabilidad en que este último pudiese incurrir por actuar en contra de lo dispuesto en esta Cláusula, obligándose EL CLIENTE a sacar en paz y a salvo a BANSEFI, e indemnizarle ante cualquier reclamación por daños o perjuicios que, en su caso, se causen a terceros por cancelar, suspender e inclusive revocar y revertir cualquier Instrucción o movimiento de dinero efectuada en los términos antes mencionados en el marco del presente contrato.

EL CLIENTE reconoce expresamente el derecho que se reserva BANSEFI de suspender una o más funcionalidades de EL SERVICIO en caso de que las cuentas hayan sido canceladas, bloqueadas o se encuentren en una situación tal que impida realizar algún abono o cargo, así como cualquier otra causa o circunstancia vinculada con la licitud de los fondos o con los datos generales de

EL CLIENTE; y no será responsable de los daños y perjuicios que llegare a causársele en las condiciones referidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE Y DE BANSEFI RESPECTO AL USO DE LOS SERVICIOS.

A fin de lograr la conexión a los Servicios de Banca por Internet, EL CLIENTE se obliga a tener acceso a la Red de Internet, y BANSEFI a permitir que EL CLIENTE se conecte a los Sistemas Electrónicos institucionales para realizar las operaciones previstas en el presente.

Es responsabilidad de EL CLIENTE la protección y uso de los distintos Factores de Autenticación que BANSEFI le proporcione, toda vez que sustituyen su firma autógrafa y son reconocidos como los medios para expresar su voluntad y generar las instrucciones que desee realizar.

No será responsabilidad de BANSEFI habilitar la totalidad de los Servicios Bancarios que ofrezca en todos los Sistemas Electrónicos, reservándose el derecho de ampliar o disminuir el número de Servicios Bancarios ofrecidos en cada Sistema Electrónico; asimismo, BANSEFI no será responsable frente a EL CLIENTE por falta de disponibilidad de los Sistemas Electrónicos, independientemente de la causa que haya motivado dicha falta.

EL CLIENTE reconoce y está de acuerdo en que BANSEFI podrá, realizar libremente y sin limitación alguna todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza que sean necesarias para mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones de los Sistemas Electrónicos, inclusive la eliminación de algunos Servicios en algunos de los Sistemas Electrónicos o la eliminación total de algunos de los Sistemas Electrónicos, según BANSEFI considere necesario.

Asimismo, EL CLIENTE reconoce que BANSEFI podrá prestar los Servicios en línea o hacer los cargos y abonos correspondientes con posterioridad al momento en que EL CLIENTE digite las instrucciones en la operación de EL SERVICIO. BANSEFI no será responsable frente a EL CLIENTE de cualesquiera daños o perjuicios que se le pudieran ocasionar en virtud de las modificaciones que BANSEFI lleve a cabo en los Sistemas Electrónicos.

DÉCIMA TERCERA.- DAÑO, ROBO O EXTRAVÍO DE LA CONTRASEÑA Y/O TOKEN.

EL CLIENTE deberá tomar todas las medidas necesarias para evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de la Contraseña y/o Token y las claves aleatorias que este genera.

En caso de robo o extravío de la Contraseña y/o Token, EL CLIENTE, a efecto de bloquear el acceso a EL SERVICIO deberá realizar el siguiente procedimiento: Deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica, para solicitar la cancelación.

Deberá acudir a la sucursal de BANSEFI en la que haya contratado EL SERVICIO, para recibir nuevos Factores de Autenticación que le permitan el uso de los Sistemas Electrónicos. En dicho acto, y en caso de tratarse de pérdida del Token, le será entregado un nuevo dispositivo de seguridad previa presentación del número de ticket que ampara la notificación, el número de cliente, el número de contrato o cuenta y una identificación oficial, así como el pago de la comisión correspondiente.

DÉCIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD DE LA CONTRASEÑA DEL CLIENTE Y DEL TOKEN.

EL CLIENTE reconoce y acepta que el número de cliente, la contraseña y el Token quedarán, bajo su exclusiva custodia, control y cuidado, por lo que será su absoluta responsabilidad cualquier quebranto o daño patrimonial que pudiera sufrir el uso indebido de los mismos.

La responsabilidad de EL CLIENTE sobre el uso de los Factores de Autenticación para acceder y/o operar los Sistemas Electrónicos y recibir los Servicios de Banca Electrónica, terminará cuando BANSEFI sea notificado por escrito de:

- a) La defunción de EL CLIENTE.

- b) El robo o extravío de los elementos mencionados.
- c) La solicitud de EL CLIENTE de la terminación de EL SERVICIO.

DÉCIMA QUINTA.- COMISIONES.

EL CLIENTE se obliga a pagar a BANSEFI las comisiones vigentes que resulten aplicables a los Servicios en particular, por los montos, fechas y en la forma de pago que se establezca en los Sistemas Electrónicos, y/o en su caso, en las cuentas o acuerdos asociados a los Servicios Bancarios o al presente contrato. El monto de las comisiones podrá variar en cualquier tiempo, previa notificación o aviso de BANSEFI con al menos treinta días de anticipación a aquél en que deba surtir efecto dicha modificación.

Las notificaciones relacionadas con el cambio de comisiones se realizarán utilizando los medios de Notificación definidos en el presente contrato en la cláusula DÉCIMA SEXTA. Todas las comisiones causan conforme a la legislación vigente el impuesto al valor agregado, a la tasa que corresponda.

DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

BANSEFI podrá modificar los términos del presente contrato mediante aviso a EL CLIENTE con 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por cualquiera de los siguientes medios de notificación:

- a) Avisos colocados en lugares abiertos dentro de las sucursales u oficinas;
- b) La emisión de Estados de Cuenta;
- c) A través de su red de cajeros automáticos;
- d) Medios electrónicos como correo electrónico o en los portales de BANSEFI: i) www.gob.mx/bansefi, y ii) www.bansefi.mx;
- e) Publicaciones en periódicos de amplia circulación, y
- f) Por los Sistemas Electrónicos.

EL CLIENTE autoriza a BANSEFI para que cobre las comisiones correspondientes con cargo a cualquiera de sus cuentas.

En el supuesto de que EL CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas al contrato, podrá solicitar la terminación del mismo dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al contrato serán vigentes en el plazo señalado.

EL CLIENTE deberá cubrir, en su caso, los adeudos generados a la fecha en la que solicite la terminación el contrato. Se entenderá que EL CLIENTE otorga su consentimiento a dichas modificaciones si no da aviso por escrito de terminación del contrato antes del vencimiento del plazo citado o continúa haciendo operaciones con base en este contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- ACLARACIONES O RECLAMACIONES.

Cuando EL CLIENTE tenga alguna aclaración, reclamación o queja, relativa a la operación de EL SERVICIO, dificultades en la conectividad y/o seguridad de EL SERVICIO, podrá llamar al teléfono que BANSEFI ponga a disposición de EL CLIENTE en su página de internet o, bien mediante el envío de un mensaje electrónico al siguiente correo: CAT@bansefi.gob.mx. BANSEFI, una vez recibida la solicitud de aclaración o reclamación, se turnará la misma al área correspondiente para su atención y solución.

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, EL CLIENTE podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F., teléfono 01 800 999 8080 y 53 40 09 99, correo electrónico opinion@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en Internet www.condusef.gob.mx.

DÉCIMA OCTAVA.- RIESGOS INHERENTES, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

BANSEFI hace del conocimiento a EL CLIENTE, los riesgos inherentes a EL SERVICIO, así como las recomendaciones de seguridad que debe tener al utilizar la Banca Electrónica:

- a) No se debe proporcionar a ninguna persona, los datos referentes a las cuentas por correo electrónico, páginas web, redes sociales o por teléfono.
- b) No se deben compartir la contraseña o las claves aleatorias.
- c) La contraseña debe ser una combinación de letras, números y símbolos que no estén directamente relacionados a la persona de EL CLIENTE, tales como: número telefónico, fechas de nacimiento, entre otras.
- d) Al entrar a la Banca por Internet, se sugiere utilizar una contraseña distinta a la que es utilizada para otros servicios de internet.
- e) Se debe cambiar la contraseña periódicamente, al menos cada tres meses.
- f) Se recomienda no entrar a la Banca por Internet de BANSEFI a través de hipervínculos compartidos por correo o sistema de mensajería.
- g) Deberá validarse que realmente se está operando en la página oficial de BANSEFI, en la que la dirección URL comience con HTTPS y no con HTTP, la "S" indica portal seguro, y se debe verificar que haya un candado en la parte inferior derecha.
- h) No deberá responderse ningún mensaje, correo electrónico o llamada, que solicite los datos personales de EL CLIENTE, tales como contraseñas o claves aleatorias, y número de tarjeta o de cuenta.
- i) Se sugiere realizar los movimientos bancarios desde una computadora personal y no en computadoras de uso público como cibercafés, oficinas, ni en aquellas que no sean de la entera confianza de EL CLIENTE.
- j) No se debe desatender la computadora cuando está en sesión activa.
- k) Se sugiere desactivar la opción de autocompletar y de recordar contraseñas.
- l) Se recomienda implementar y configurar la plataforma de protección de un antivirus en la computadora personal que se utilice.
- m) Se debe utilizar solo una sesión de navegador mientras se está utilizando la Banca por Internet.
- n) Se recomienda revisar que los mensajes de avisos de seguridad que envía BANSEFI mediante la cuenta: Socialnet_Informa@bansefi.gob.mx no se depositen en la bandeja de correo no deseado.
- o) Se sugiere limpiar los archivos "cookies" del historial del navegador de internet utilizado.
- p) Debe abstenerse de usar la Banca por Internet en dispositivos con Núcleos Modificados (o con software tipo jailbreak).
- q) Se sugiere actualizar regularmente la versión de tu navegador, y notifica a BANSEFI cualquier sospecha de fraude.

DÉCIMA NOVENA.- ESTADOS DE CUENTA.

Las operaciones que EL CLIENTE realice a través de EL SERVICIO se verán reflejados en el estado de cuenta y en los resúmenes de movimientos de las Cuentas, los cuáles se pondrán a disposición de EL CLIENTE a través de los medios pactados en los contratos respectivos.

VIGÉSIMA.- VIGENCIA DEL CONTRATO Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.

El presente contrato tendrá una duración indefinida, sin embargo, podrá darse por terminado por cualquiera de LAS PARTES previo aviso dado por escrito a la otra con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

No obstante que se dé por terminado anticipadamente, el contrato seguirá produciendo efectos legales entre LAS PARTES hasta que EL CLIENTE y BANSEFI hayan cumplido con todas y cada una de las obligaciones contraídas al amparo del mismo.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CAUSAS DE TERMINACIÓN.

BANSEFI podrá dar por terminado el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad, en los siguientes casos de incumplimiento por parte de EL CLIENTE:

Por falta de pago de las comisiones que deriven de EL SERVICIO.

Si EL CLIENTE o BANSEFI dan por terminadas las Cuentas.

Si incumple con las obligaciones que contrae sobre el manejo y la operación de EL SERVICIO.

Si faltare al cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contraídas bajo este contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- CASOS NO PREVISTOS.

Para todo lo no previsto en el presente instrumento, se estará en lo conducente a las estipulaciones de aquellos contratos que BANSEFI tenga celebrados con EL CLIENTE, vinculados a las operaciones que se realicen a través de EL SERVICIO.

VIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIOS.

BANSEFI señala como domicilio el siguiente: Río de la Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01090, Ciudad de México. Asimismo, BANSEFI pone a disposición de EL CLIENTE su página de Internet: <https://www.gob.mx/bansefi>.

BANSEFI únicamente recibirá comunicados en sus sucursales en días hábiles bancarios y dentro de los horarios de atención al público autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

EL CLIENTE establece como su domicilio para todos los efectos derivados de este contrato el señalado en la Solicitud de Contratación. En tanto EL CLIENTE no comunique por escrito a BANSEFI el cambio de su domicilio, todos los avisos, comunicaciones, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales se realizarán en el citado domicilio, surtiendo plenamente los efectos legales correspondientes, por lo que EL CLIENTE libera a BANSEFI de toda responsabilidad si la correspondencia que se le envíe al domicilio registrado no es recibida por él, conviniéndose que lo expresado en ella surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío.

VIGÉSIMA CUARTA.- DATOS PERSONALES.

LAS PARTES manifiestan que los datos personales que sean proporcionados en términos del presente instrumento jurídico serán utilizados únicamente para los fines del mismo, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

VIGÉSIMA SEXTA.- JURISDICCIÓN.

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato, LAS PARTES convienen en sujetarse a la legislación federal aplicable, y a la jurisdicción federal de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

Enteradas LAS PARTES del contenido y alcances del presente contrato, lo firman por duplicado a los ____ días del mes de ____ de 2018, quedando un ejemplar en poder de cada una de LAS PARTES, recibiendo en este acto EL CLIENTE el ejemplar que le corresponde.

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE

POR BANSEFI