



CONTRATO ÚNICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE LA PERSONA INDICADA EN EL "ANEXO CLIENTE", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "CLIENTE" Y POR LA OTRA PARTE, BANCO MULTIVA, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO MULTIVA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "BANCO", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS

## DECLARACIONES

El Cliente declara **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que, el origen de los fondos entregados con esta fecha o en cualquier tiempo posterior a el Banco para contratar los productos o servicios que solicite o haya solicitado o para incrementar su saldo, proceden y procederán de fuentes y actividades lícitas y que los recursos son de su exclusiva propiedad o de su representada (en su caso). Igualmente declara el Cliente **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD** que, cuenta con todas las licencias y/o autorizaciones y/o permisos necesarios para el desarrollo de su actividad dentro de la República Mexicana, misma que se señala en el Anexo Cliente y que no ha sido sentenciado por delitos cometidos contra la propiedad o el patrimonio de las personas.

### Declaran las partes:

1. Que se reconocen mutuamente la capacidad y personalidad con la que cada una de ellas comparece a la firma de este Contrato y que sus representantes o apoderados legales, cuentan con facultades suficientes para la celebración de este Contrato, mismas que a la fecha no les han sido restringidas, modificadas ni revocadas en forma alguna.
2. Que el presente Contrato tiene como fin establecer los términos y condiciones mínimas bajo las cuales quedarán sujetos los diversos productos y servicios bancarios ofrecidos por el Banco a favor del Cliente y aceptados expresamente por éste, por haber hecho uso del producto o servicio de que se trate, por cualquiera de sus medios.
3. Que están de acuerdo en celebrar el presente Contrato y apegarse al contenido de sus cláusulas:

Las partes celebran el presente Contrato Único de Productos y Servicios Bancarios (en lo sucesivo Contrato) al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

### CAPITULO I

#### DEL OBJETO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y DE LA CUENTA EJE

**PRIMERA.- Objeto.-** El presente Contrato tiene por objeto establecer las condiciones mínimas bajo las cuales el Banco podría prestar u ofrecer a favor del Cliente uno o más de sus servicios y/o productos, dependiendo de las necesidades particulares del Cliente y de su voluntad de apegarse a uno o más de los Apartados de este Contrato, bastando para ello el consentimiento expreso del Cliente por escrito o a través de los medios electrónicos que previamente tenga pactados con el Banco en el presente contrato y en cada uno de los anexos o carátulas de cada producto o servicio que desee contratar.

Para el caso de la contratación posterior de servicios o productos adicionales a los ya contratadas, bastará que el Cliente otorgue su consentimiento en la forma indicada en el párrafo que antecede en la caratula y anexos de los servicios o productos correspondiente, mismas que formarán parte integral del presente contrato.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

**SEGUNDA.-** Cualquier cuenta de depósito bancario de dinero a la vista que mantenga abierta el Cliente con el Banco, podrá funcionar como Cuenta Eje para efectos de este Contrato, entendiéndose como tal aquella cuenta a través de la cual se vinculan todos los productos y/o servicios del Banco a los cuales el Cliente tenga acceso por así haberlo acordado con el Banco.

El Banco ha dado a conocer y entrega al Cliente un anexo al momento de la firma del presente Contrato, con los saldos mínimos y comisiones de apertura, de manejo, de disposición, etc., de acuerdo con el tipo de producto o servicio de que se trate, así como los intereses y cargos que deba cubrir el Cliente a favor del Banco.

Los Productos que ampara este Contrato son:

Productos y Servicios	Página
Capítulo I Del Objeto de los Productos y Servicios y de la Cuenta Eje	1
Productos y Servicios	1
Autorización y acceso a los Servicios	2
De la Cuenta Eje	2
Capítulo II De los Productos	2
Apartado 1 Depósito Bancario de dinero a la vista	2
Apartado 1.1. Producto Multiva Integra	4

	5
Apartado 1.3. Producto Básico para el Público en General	5
Apartado 1.4. Disposiciones comunes al producto Básico de Nómina y al Producto Básico General	6
Apartado 2 Depósito en Moneda Nacional o Extranjera con interés, documentado en Pagares con rendimiento liquidable al vencimiento o Certificados de Depósito	6
Apartado 3 Depósito Bancario de Valores y Títulos en administración	7
Apartado 4 Comisión Mercantil a favor del Banco para la realización de operaciones financieras por cuenta del Cliente	8
Apartado 5 Operaciones de Reporto	11
Apartado 6 Pagos Domiciliados	12
Apartado 7 Dispersión del pago de la nómina	12
Apartado 8 Traspasos o transferencia de fondos	14
Apartado 8.1. Servicio Swift	14
Apartado 9 Servicios Bancarios por medios electrónicos	15
Apartado 10 Servicio de Recolección de efectivo	21
Capítulo III Clausulas comunes a todos los apartados	21
Sección Especial de Autorizaciones	27
Información relativa a la Ley de Protección al Ahorro Bancario	28

El Cliente podrá contratar cualquiera o todos los productos y/o servicios señalados con anterioridad, previa obtención de consentimiento autógrafa o a través de los medios electrónicos que sean pactados en el presente contrato y en cada uno de los Anexos o Carátulas de cada producto que se desee contratar. En caso de que el Cliente desee contratar servicios adicionales a los ya contratados, bastará que el Cliente otorgue su consentimiento en forma autógrafa o a través de los medios electrónicos que se pacten, únicamente en la Carátula y anexos del servicio que correspondan, los cuales formarán parte del presente contrato. Para el caso de que el Banco autorice la contratación de productos o servicios adicionales por medios electrónicos, comunicará al Cliente el proceso de contratación a través de la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx)

#### **AUTORIZACIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS**

**TERCERA.-** Para tener acceso a cualquier Producto o Servicio a que se refiere este Contrato, el Cliente realizará los depósitos o retiros a través de la Cuenta Eje o, en su defecto, por no ser ello posible, conforme a la instrucción precisa que gire al Banco, siempre y cuando cumpla previamente con los requisitos establecidos al efecto por el Banco.

1. El acceso a cualquier producto o servicio ofrecido por el Banco se hará por instrucciones expresas del Cliente giradas al Banco, ya sea por escrito, vía telefónica, Internet, medios electrónicos como e-mail, ópticos, sistemas computarizados de procesamiento de datos, móviles, redes o cualquier otro medio que el Banco establezca en el futuro, previa su contratación por parte del Cliente y el cumplimiento de los requisitos inherentes a cada servicio o producto de que se trate.
2. Cada una de las inversiones y servicios quedarán sujetos a los términos y condiciones establecidas para cada caso en los Apartados que se mencionan en los siguientes capítulos, así como a los límites de saldos y condiciones que mediante políticas de carácter general determine libremente el Banco y que oportunamente se harán del conocimiento del Cliente.

#### **DE LA CUENTA EJE**

**CUARTA.-** El Cliente manifiesta su conformidad con que cualquiera de las cuentas de depósito de dinero a la vista o de depósito de dinero a la vista asociado a tarjeta de débito que abra con el Banco en los términos de este Contrato y de sus Apartados, pueda manejarse como su Cuenta Eje (Cuenta Eje o Cuenta), a través de la cual el Cliente podrá efectuar depósitos, transferencias, retiro de fondos, pago de servicios e inversiones mediante cargos a la misma o bien liquidar inversiones con abono a dicha Cuenta, así como la realización de todas las transacciones que sean necesarias o que resulten del manejo de los Productos y/o Servicios contratados por el Cliente y autorizados por el Banco. Así mismo, y de conformidad con lo señalado en el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Cliente instruye expresa e irrevocablemente al Banco para cargar en su Cuenta Eje cualquier cantidad que le adeude al Banco, en virtud de los Productos y/o Servicios Bancarios que el Cliente tenga contratados en términos de las disposiciones legales aplicables, obligándose en todo momento a mantener fondos suficientes y disponibles en dicha Cuenta Eje en las fechas en que conforme a lo establecido en el presente Contrato se deba efectuar algún pago a favor del Banco, en el entendido de que la presente instrucción expresa y precisa no libera al Cliente de su obligación de pago, hasta que el Banco reciba íntegras las cantidades que se le adeuden.

### **CAPÍTULO II DE LOS PRODUCTOS**

#### **APARTADO 1 DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA**

**QUINTA.-Objeto.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 267, 269, 271 y demás aplicables de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito relativos al depósito bancario de dinero y por el que se transfiere la propiedad del depósito al depositario

y obligando a este a restituir la suma depositada en la misma especie y sujeto a los términos y condiciones establecidas en este Apartado del Contrato, el Banco abre a favor del Cliente a solicitud del mismo una Cuenta de Depósito Bancario de Dinero a la Vista (en adelante, la Cuenta). El Banco asignará a la Cuenta una clave numérica o alfanumérica que le será notificada al Cliente, la cual podrá ser cambiada por el Banco en cualquier momento, con la única obligación de hacerlo del conocimiento del Cliente por cualquiera de los medios pactados en este Contrato. Mediante la apertura de la Cuenta a que se refiere este capítulo, el Banco podrá recibir del Cliente depósitos de dinero en Moneda Nacional o Extranjera para abono en la Cuenta. Estos depósitos serán constituidos y reembolsables a la vista en la misma moneda, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este Apartado. Tratándose de personas físicas se deberán considerar las restricciones establecidas por Banco de México para este tipo de cuentas, las cuales reconoce y acepta el Cliente.

**1. Depósitos en Pesos, Dólares Americanos u otra moneda:** El Cliente que tenga en el país la representación oficial de algún gobierno extranjero o tenga alguna de aquellas entidades u organismos a que se refieren las Reglas de carácter general a las que se deberán de sujetar las Instituciones de Crédito para recibir depósitos en cuenta de cheques en moneda extranjera (depósitos), establecidas por Banco de México, podrán abrir la Cuenta en moneda extranjera, estableciéndose con esto la posibilidad del manejo de la Cuenta respectiva precisamente en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica y en cualquier otra moneda autorizada por el Banco de México que se pueda comprar y vender libremente. Los depósitos recibidos en moneda extranjera quedarán sujetos a lo establecido en las referidas reglas y en lo que no se les oponga a las mismas a la Ley de Instituciones de Crédito y a la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. El Cliente podrá abrir una o más Cuentas, mismas que se identificarán con la clave que el Banco le asigne a cada una de ellas.

**2. Depósitos:** Los depósitos en Pesos o moneda extranjera que se efectúen en la Cuenta, quedarán sujetos en todo momento a lo establecido en los sub-incisos de este inciso 2, en el entendido de que los depósitos recibidos en efectivo, con cheque a cargo del propio Banco o a través de medios electrónicos o automatizados disponibles, así como los provenientes de transferencias o traspasos entre cuentas del Cliente o de terceros, que permitan conocer la existencia suficiente de fondos de la cuenta de origen y realizar el cargo correspondiente, serán abonados en la Cuenta en la misma fecha en que se reciban, siempre que se trate de días hábiles y horario bancario. De lo contrario los recursos se acreditarán el siguiente día hábil bancario:

a. Los depósitos que se hagan dentro de los horarios establecidos por el Banco, en cheques u otros documentos a cargo de Instituciones distintas al Banco, se entenderán recibidos por este último SALVO BUEN COBRO y su importe se abonará en la Cuenta una vez que el Banco haya cobrado el documento de que se trate de conformidad con los mecanismos y acuerdos interbancarios que se tengan establecidos al efecto y en apego a las reglas de Banco de México aplicables.

b. Salvo convenio en contrario, las condiciones generales establecidas por el Banco respecto a los depósitos a la Cuenta, se entenderán aplicables a todos los depósitos de esta clase y podrán ser cambiadas libremente por el Banco, lo anterior se dará a conocer al Cliente a través del procedimiento "Modificaciones al contrato" establecido en la cláusula DÉCIMA QUINTA del presente Contrato.

**3. Comprobación de depósitos:** Los depósitos que el Cliente efectúe a la Cuenta deberán hacerse utilizando los formatos o esqueletos que proporcione el Banco o se recibirán contra entrega del comprobante que emita la estación receptora. Los comprobantes, ya sea con datos proporcionados por el Cliente en formatos elaborados por el Banco o comprobantes emitidos por la estación receptora del Banco solamente tendrán plena validez si ostentan el sello del Banco y la firma del funcionario receptor o la certificación de la estación receptora, según sea el caso, considerándose como original el que se encuentre en poder del Banco.

Los depósitos que sean efectuados en Cajeros Automáticos u otros medios autorizados por el Banco, tendrán plena validez siempre que se cumpla con las condiciones establecidas en los acuerdos o contratos celebrados entre las partes a este respecto. Estas operaciones serán confirmadas válidamente a través del comprobante que emitan dichos medios; en caso de discrepancia entre el estado de cuenta que en su caso se genere y este último comprobante, prevalecerán los asientos que se contengan en el comprobante.

**4. Disposiciones:** El Cliente podrá disponer total o parcialmente de los fondos que tenga disponibles en la Cuenta por cualquiera de los medios reconocidos por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y/o por la Ley de Instituciones de Crédito en días hábiles y en horario bancario, entre los que se encuentra la tarjeta de débito, cheques, banca electrónica, cajero automático, ventanilla y comercios afiliados.

**5. Personas Autorizadas:** La disposición de fondos con cargo a la Cuenta podrá hacerse por la o las personas autorizadas por el Cliente en los registros del Banco, debidamente identificadas a satisfacción de este último, debiéndose asociar a la Cuenta y en su caso en la forma y por las personas autorizadas para tales efectos en la Tarjeta de Registro de Firmas que se agregue al presente Contrato formando parte integrante el mismo, en el que se contienen las firmas de puño y letra de todas las personas autorizadas para disponer de los fondos de la Cuenta, conjuntamente con la firma del Cliente. En consecuencia de lo anterior, el Cliente, en los términos el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito, podrá autorizar a la o las personas cuyos nombres y firmas aparezcan en el registro de firmas correspondiente, para que dispongan de los fondos que tiene depositados y efectivamente abonados al amparo de la operación o cuenta que corresponda, sin que el Banco responda del mal uso o destino de los fondos que realicen las personas autorizadas por el Cliente.

**6. Intereses:** El Cliente recibirá del Banco el pago de intereses, los cuales dependerán de las características del producto de que se trate y los términos bajo los cuales se haya contratado. La obligación de pago de intereses existirá siempre y cuando el Cliente mantenga en depósito las sumas convenidas y permanezcan efectivamente a disposición del Banco durante el tiempo convenido. Todos los depósitos se considerarán a tasa bruta fija anual, cuyo monto será el convenido al momento de la contratación, misma que se señala en el Anexo Cuenta y el comprobante de apertura certificado por el cajero receptor (en el caso de depósitos efectuados en sucursal); y permanecerá sin variación alguna durante el periodo del depósito, pudiendo ser renovados. Los

intereses se calcularán por periodos mensuales de calendario, dividiendo la tasa de interés anual aplicable entre 360 (trescientos sesenta), multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante cada periodo en el cual se devenguen los intereses, los cuales se efectuarán cerrándose a centésimas. Los intereses se causarán a partir del día en que el Banco cuente efectivamente con los recursos y hasta el día anterior al de la fecha del vencimiento de su plazo siendo el último día del mes, (fecha de corte). Las partes acuerdan y reconocen que, conforme a los usos y prácticas bancarias, los depósitos generarán exclusivamente los intereses pactados, por lo que bajo ninguna circunstancia serán indexados o actualizados por cualquier otra forma o medio. El Banco se reserva el derecho de revisar y ajustar, en cualquier tiempo, incluso en forma diaria, la tasa de interés a pagar. La forma y periodicidad para el cálculo y abono de intereses podrán ser modificadas libremente por el Banco, previa notificación al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Quinta del presente Contrato. El monto de los intereses, la tasa y los saldos correspondientes serán dados a conocer al Cliente en el estado de Cuenta.

Los productos de depósitos bancarios de dinero a la vista que pagan intereses son: Multiva Integra, Multiva Integra Médicos y Cuenta Multiva Gobierno. Las tasas de interés, GAT y demás características de los productos podrán ser consultados en nuestras sucursales, en la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx), en Línea Multiva al teléfono 55 5117.9000, y en el anexo que se le da al Cliente al momento de firma del presente Contrato.

**7. Consulta de saldos:** El Cliente podrá solicitar en cualquier Sucursal, y/o vía Línea Multiva al teléfono 55 5217.9000, y/o vía Banca por internet, y/o en los medios electrónicos que acuerden las partes, los saldos y movimientos intermedios del período de que se trate, previa solicitud y proceso de autenticación y/o proceso de identificación del Cliente, debiendo tener a la mano el número de cliente.

**8. Reclamación de cargos no reconocidos por el Cliente:** El Cliente en todo momento podrá presentar avisos de reclamaciones por cargos a las cuentas que no reconozcan como propios, lo anterior podrá realizarlo a través de Línea Multiva al teléfono 55 5217.9000.

#### APARTADO 1.1 PRODUCTO "MULTIVA INTEGRA"

El Banco podrá ofrecer, el producto denominado "Multiva Integra", el cual es un instrumento de inversión en pesos, moneda del curso legal en los Estados Unidos Mexicanos, con liquidez diaria; la contratación de "Multiva Integra" requiere contar con una Cuenta Eje previamente contratada con el Banco.

El Cliente podrá efectuar depósitos o abonos a su cuenta en cualquier momento, durante la vigencia del presente contrato dentro del horario que establezca el Banco y que le dará a conocer al Cliente. El Cliente podrá retirar parcial o totalmente, conforme al presente Contrato, las cantidades de dinero que hubiere depositado.

Los depósitos para abono de esta Cuenta deberán hacerse en moneda nacional, el Banco restituirá las sumas depositadas en la misma especie. Los depósitos y retiros a esta Cuenta, sólo podrán hacerse a través de los cargos y abonos que el Banco efectúe a la Cuenta eje conforme a las instrucciones que el Banco reciba del Cliente.

Por las cantidades que se mantengan en depósito, el Cliente recibirá intereses a la tasa anual que el Banco determine y se le dé a conocer previamente o mediante avisos en el estado de cuenta.

Los intereses se generarán a partir del día en que queden efectivamente constituidos y hasta el día anterior al de la fecha que se efectúen los retiros. Se calcularán dividiendo la tasa de interés anual aplicable entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando su resultado por el número de días efectivamente transcurridos, dichos intereses pasarán a formar parte del saldo diario del depósito. Adicionalmente, otorgará un rendimiento sobre el saldo promedio mensual a razón de la tasa aplicable que se obtenga de dividir el interés anual entre 360, multiplicado por el número de días efectivamente transcurridos durante cada periodo en el cual se devenguen los intereses. El Banco se reserva el derecho de revisar y ajustar diariamente la tasa de interés aplicable a "Multiva Integra".

El Banco dará a conocer a través de su Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) y el anexo que le da al Cliente al momento de firma del presente Contrato la Ganancia Anual Total. El Cliente podrá solicitar en cualquier sucursal, y/o vía Línea Multiva al teléfono 55 5117.9000, y/o vía Banca por internet, y/o en los medios electrónicos que acuerden las partes, los saldos y movimientos intermedios del período de que se trate, debiendo tener a la mano el número de cliente..

El producto Multiva integra no genera Comisiones.

#### APARTADO 1.2 PRODUCTO BÁSICO DE NÓMINA

**QUINTA BIS 1.-Apertura.-** De conformidad con lo establecido por el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, las instituciones de crédito que reciban depósitos bancarios de dinero a la vista de personas físicas estarán obligadas a ofrecer un producto básico bancario de depósito, incluyendo un producto de nómina, en los términos de las disposiciones que emita Banco de México.

Los cuentahabientes sólo podrán ser aquellas personas físicas que desempeñen un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza, ya sea directamente o a solicitud de su patrón. También podrá abrirse por cualquier persona física para la recepción del pago de su pensión ya sea directamente o a solicitud de quien se encuentre obligado a pagar dicha pensión.

**1. Servicios a ofrecer:** Los servicios mínimos que ofrecerá la Cuenta Básica de Nómina son:

- i) Apertura y mantenimiento de la Cuenta;
- ii) Otorgamiento de una tarjeta de débito al Cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación;
- iii) Abono de recursos a la Cuenta por cualquier medio;

- iv) Retiros de efectivo en las ventanillas de las Sucursales del Banco y en los Cajeros Automáticos operados por la propia Institución;
- v) Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la tarjeta de débito;
- vi) Consultas de saldo en las ventanillas de las Sucursales del Banco y en los Cajeros Automáticos operados por la Institución;
- vii) Domiciliación de pagos y servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y
- viii) Cierre de la Cuenta.

**2. Montos:** No se requerirá un monto mínimo de apertura, ni mantener un saldo promedio mensual mínimo.

**3. Retiros:** El Cliente podrá disponer de sus recursos mediante: i) retiro de efectivo en los Cajeros Automáticos de la institución, sin limitación alguna respecto al número de retiros, ii) el pago de bienes y servicios a través del uso de la tarjeta de débito en negocios afiliados, y iii) retiro en las ventanillas del Banco.

**4. Consultas de Saldo:** El Cliente podrá consultar el saldo de su Cuenta sin comisión alguna en los Cajeros Automáticos del Banco; en el caso de que el Cajero Automático no esté en funcionamiento, podrá consultar sin comisión alguna su saldo en cualquier Sucursal del Banco.

**5. Comisiones:** Los servicios básicos descritos en el numeral 1 anterior, no causaran comisión alguna. De igual forma si se llegaren a ofrecer servicios adicionales asociados a la cuenta básica de nómina, estos estarán también exentos del cobro de comisión.

En el evento de que por cualquier circunstancia no se reciban depósitos durante 6 (seis) meses consecutivos, la Institución de Crédito que la lleva podrá transformarla en una Cuenta Básica para el Público en General, previa notificación al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación.

En el supuesto de que la Institución decida transformar la Cuenta, deberá hacer la notificación a que se refiere el párrafo anterior mediante comunicación por escrito que dirija al domicilio del Cliente, la cual será incluida en el estado de cuenta respectivo,

En caso de que la Cuenta se cierre y el Cliente solicite sus recursos a través de un cheque de caja, este no generará comisión alguna.

**6. Verificación de identificación:** Si la Cuenta a que se refiere la presente cláusula se abra sin que se hayan efectuado las acciones de verificación de identificación del Cliente, éste último se obliga a acudir a una de las sucursales del Banco a realizar las acciones de dicha verificación de identificación en un plazo máximo de 6 (seis) meses a partir de la celebración del presente Contrato, lo anterior en el entendido que de no cumplir con dicha obligación, el Banco podrá realizar la suspensión de realización de operaciones en la citada Cuenta, hasta en tanto se verifique la identidad del titular de la misma.

### APARTADO 1.3 PRODUCTO BÁSICO PARA EL PÚBLICO EN GENERAL

**QUINTA BIS 2.- Apertura.-** De conformidad con lo establecido por el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, las Instituciones de Crédito que reciban depósitos bancarios de dinero a la vista de personas físicas, estarán obligadas a ofrecer un producto básico bancario de depósito, en los términos de las disposiciones que emita Banco de México.

Se considerará para la apertura de este tipo de cuentas aquellas cuyo abono mensual no exceda el importe equivalente a ciento sesenta y cinco salarios mínimos diarios vigentes en la Ciudad de México.

**1.. Servicios a ofrecer:** Los servicios mínimos que ofrecerá la Cuenta Básica para el Público en General son:

- i) Apertura y mantenimiento de la Cuenta;
- ii) Otorgamiento de una tarjeta de débito al Cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación;
- iii) Abono de recursos a la Cuenta por cualquier medio;
- iv) Retiros de efectivo en las ventanillas de las Sucursales del Banco y en los Cajeros Automáticos operados por la Institución;
- v) Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la tarjeta de débito;
- vi) Consultas de saldo en las ventanillas de las Sucursales del Banco y en los Cajeros Automáticos operados por la Institución;
- vii) Domiciliación de pagos y servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y
- viii) Cierre de la Cuenta.

**2. Montos:** No se requerirá un monto mínimo de apertura; sin embargo, el Cliente deberá mantener el saldo promedio mínimo mensual que se le dé a conocer a la firma del presente Contrato y que se incluye en el anexo de comisiones, y si no lo mantiene durante 3 (tres) meses consecutivos, el Banco podrá proceder a cerrar la Cuenta, o cambiarlo de producto, a elección del Cliente. En caso de cambio de producto se le cobrarán las comisiones que genere el producto al cual haya sido cambiado; y en caso de que se cierre la Cuenta, los recursos que se mantengan depositados en ella, deberán ser entregados en las ventanillas de las sucursales o bien poniendo a disposición del Cliente un cheque a su favor esto sin que se genere ninguna comisión.

Cuando el saldo promedio mensual mínimo de la Cuenta Básica para el Público en General no se haya mantenido en algún mes, el Banco notificará al Cliente que de presentarse tal supuesto nuevamente durante los 60 (sesenta) días naturales inmediatos siguientes al mes de que se trate, podrá cerrar sin su responsabilidad dicha Cuenta.

La notificación deberá realizarse mediante comunicación escrita que dirija a su domicilio y que será incluida en el estado de cuenta.

**3. Retiros:** El Cliente podrá disponer de sus recursos mediante: i) retiro de efectivo en los Cajeros Automáticos de la Institución, sin limitación alguna respecto al número de retiros, ii) el pago de bienes y servicios a través del uso de la tarjeta de débito en negocios afiliados, y iii) Retiro en las ventanillas del Banco.

**4. Consultas de Saldo:** Los Clientes podrán consultar el saldo de su Cuenta sin comisión alguna en los Cajeros Automáticos de la institución; en el caso de que el cajero automático no esté en funcionamiento, podrá consultar sin comisión alguna su saldo en cualquier Sucursal del Banco.

**5. Comisiones:** Los servicios básicos descritos en el numeral 1 anterior, no causaran comisión alguna. De igual forma si se llegaren

a ofrecer servicios adicionales asociados a la Cuenta Básica para el Público en General, estos estarán también exentos del cobro de comisión.

En el caso de que la Cuenta se cierre y el Cliente solicite sus recursos a través de un cheque de caja, este no generará comisión alguna.

#### **APARTADO 1.4 DISPOSICIONES COMUNES AL PRODUCTO BÁSICO DE NÓMINA Y AL PRODUCTO BÁSICO GENERAL**

**QUINTA BIS 3.- Disposiciones Comunes:** El Banco informará a través de su Página Web (Internet) [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) los servicios mínimos de la Cuenta Básica de Nómina y de la Cuenta Básica para el Público en General, el saldo promedio mensual mínimo aplicable a la Cuenta Básica para el Público en General, los servicios adicionales que, en su caso, ofrezcan y que estén asociados a dichas cuentas, así como el procedimiento para llevar a cabo el cierre de la Cuenta de no mantenerse el saldo promedio mensual mínimo durante 3 (tres) meses consecutivos, tratándose de la Cuenta Básica para el Público en General.

En caso de que el Banco procediera a cerrar la Cuenta Básica de Nómina, o la Cuenta Básica para el Público en General, o bien cambiar de producto al Cliente, toda vez que ninguna de las dos cuentas anteriormente señaladas pudiera resultar aplicable, deberá informarlo al Cliente mediante escrito que le dirijan a su domicilio, el cual será incluido en el estado de cuenta del mes correspondiente a dicha notificación.

En ambos casos deberá informarlo con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se verificará tal evento, así como la forma en que podrá retirar sus recursos, en caso de que se cerrará la Cuenta.

#### **APARTADO 2**

##### **DEPÓSITO EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA CON INTERÉS, DOCUMENTADO EN PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO O CERTIFICADOS DE DEPÓSITO.**

**SEXTA.- Objeto:** El Cliente podrá entregar al Banco sumas de dinero en Moneda Nacional o extranjera que serán recibidas por éste en calidad de préstamo mercantil o depósito bancario de dinero (según sea el caso), documentados con pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento o certificados de depósito, ambos a favor del Cliente.

**1. Depósitos:** Los depósitos habrán de ser precisamente en Moneda Nacional o extranjera; el Banco restituirá las sumas prestadas o depositadas en la misma especie conforme a la Ley Monetaria vigente en la República Mexicana al tiempo de hacerse la devolución, devolviendo una cantidad igual a la recibida. El Cliente podrá realizar los préstamos mercantiles a través de medios electrónicos que hubiere contratado y que el Banco ponga a su disposición.

**2. Montos mínimos:** El Banco podrá determinar libremente los montos mínimos a partir de los cuales esté dispuesto a recibir los préstamos y que se señalará en el documento que se le dé al Cliente al momento de contratar el producto.

**3. Documentación:** Cada préstamo y/o depósito bancario de dinero se documentará mediante la emisión con cargo al Banco y a favor del Cliente en un Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento o Certificado de Depósito según corresponda. Sin embargo y como un servicio adicional que el Banco prestará al Cliente que contrate los productos a que se refiere este Apartado 2, el primero conservará dichos pagarés y/o Certificados de depósito en depósito para su administración, bajo la figura de Depósito Bancario de Valores y Títulos en Administración. La entrega de los Pagarés en depósito que realice el Cliente a favor del Banco, se comprobará con los Recibos de Valores en Administración que a su vez el Banco expida a su favor.

**4. Plazos:** Al recibirse cada préstamo o depósito bancario de dinero, las partes pactarán su plazo en días naturales, el cual se indica en el comprobante de operación que se entrega al Cliente, no debiendo ser menor a 1 (un) día y será forzoso para ambas partes. El Banco restituirá las sumas prestadas y/o depositadas una vez que haya transcurrido el plazo convenido para su devolución. Cuando el vencimiento del plazo para la devolución de las sumas prestadas ocurra en un día inhábil bancario, el pago o devolución de dichas sumas se efectuará el día hábil bancario inmediato siguiente. En estos casos los rendimientos continuarán devengándose, inclusive, hasta el día anterior al pago, a la tasa de interés anual originalmente pactada.

**5. Renovaciones:** Cuando se hubiere convenido la renovación automática de un préstamo, éste será renovado a su vencimiento por un plazo igual al originalmente convenido, siendo aplicable la tasa de interés anual que el Banco haya dado a conocer en sus oficinas y se encuentre vigente el día de la renovación para operaciones de la misma clase de la que se renueve. Si el vencimiento del préstamo que se renueve ocurre en día inhábil bancario, la operación será renovada por un plazo igual al originalmente contratado, siempre y cuando el Cliente no se presente el día hábil posterior a disponer de sus fondos. Las partes convienen expresamente que en caso de que el Cliente adeude al Banco algún importe por cualquier concepto, el Banco podrá optar por no aplicar la renovación automática del préstamo, depositando al vencimiento del mismo su importe a valor nominal más sus intereses causados a esa fecha en la cuenta de depósito a la vista correspondiente (Cuenta Eje). En el caso de préstamos en los que no se hubiere convenido la renovación automática, el Cliente expresamente instruye al Banco para que al vencimiento del plazo pactado, deposite el importe del préstamo más sus intereses en la cuenta de depósito a la vista correspondiente (Cuenta Eje).

**6. Intereses:** Por las sumas que mantenga en depósito o en préstamo, el Cliente recibirá intereses a la tasa bruta anual de interés que para cada préstamo o depósito haya convenido con el Banco, de conformidad con lo siguiente:

a. Tratándose de depósitos o préstamos a tasa fija, la tasa de interés anual convenida será la que se se ñale en el recibo de valores en administración que ampara el pagaré o certificado de depósito a plazo fijo y ésta permanecerá sin variación alguna

durante el plazo del depósito.

- b. Tratándose de certificados de depósito a plazo a tasa referenciada, estos depósitos devengarán intereses a razón de una tasa de interés anual bruta igual a la que se obtenga de sumar a una tasa de referencia, puntos porcentuales, la cual se señalará en el recibo de valores en administración que ampara los Certificados de Depósito, emitidos por el Banco, misma que permanecerá fija durante el periodo de pago que corresponda.

Los periodos de pago de interés serán de 30 (treinta) días naturales. La tasa de interés será modificable al alza o la baja de conformidad con las variaciones de la tasa de referencia y se ajustará automáticamente en el día de pago de interés.

Por tasa de referencia, se entenderá la Tasa Anual de Interés Interbancaria de equilibrio (TIIE) a plazo de 28 (veintiocho) días que publica periódicamente el Banco de México en el diario Oficial de la Federación o en su caso la tasa de rendimiento de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES), dependiendo el plazo y monto de inversión que establezca el Banco.

Para el caso de que deje de existir la tasa de referencia a las que refiere el párrafo anterior, esta será sustituida por la que así defina Banco de México como sustitutiva.

- c. Tanto por los depósitos a tasa fija como por los depósitos a tasa referenciada, los intereses a cargo del Banco se causarán a partir del día en que se constituyan los depósitos y hasta el día anterior al de la fecha de vencimiento de su plazo. Los intereses se calcularán por periodos mensuales de calendario, dividiendo la tasa de interés anual aplicable entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante cada periodo en el cual se devenguen los intereses o rendimientos, los cuales se efectuarán cerrándose a centésimas. Los intereses podrán calcularse por periodos inferiores al mes en el primero y último mes de la operación. El Cliente sabe y reconoce que el pago de intereses no podrá ser indexado o actualizado bajo ninguna circunstancia y que únicamente se le sumarán los intereses generados en su caso, conforme los usos y prácticas bancarias al tiempo de hacerse el pago.

El Banco dará a conocer a través de su Página web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) y en el comprobante de operación que se le da al cliente la Ganancia Anual Total.

**7. Comisiones:** Los productos Pagaré Liquidable al Vencimiento y los Certificados de Depósito no generan comisión alguna.

**8. Pagos anticipados:** Los Pagarés que emita el Banco, documentando los préstamos recibidos del Cliente, serán siempre nominativos y no podrán ser pagados anticipadamente, conviniendo expresamente las partes que no podrán ser transferidos, dados en garantía o ser gravados en forma alguna en favor de terceros.

### APARTADO 3 DEPÓSITO BANCARIO DE VALORES Y TÍTULOS EN ADMINISTRACIÓN

**SÉPTIMA.- Objeto:** El Banco recibirá del Cliente para su guarda y administración cualquier clase de títulos de Crédito, así como acciones de los Fondos de Inversión entre otros; documentos que para los efectos de este Contrato se designarán genéricamente como Valores, todo lo cual se hará constar en el estado de cuenta. De no objetar el Cliente las confirmaciones de recepción de depósito de Valores o el estado de cuenta, dentro de los primeros 20 (veinte) días del mes posterior al mes de que se trate, se entenderán aceptadas dichas operaciones. En virtud de la guarda y administración, el Banco se obliga a recibir los Valores propiedad del Cliente que el mismo le entregue o que le sean transferidos o adquiridos por orden de este último y a tenerlos depositados en alguna Institución para el Depósito de Valores u otras Instituciones cuando se trate de Valores que por su naturaleza no puedan ser depositados en las primeras o bien, porque otras disposiciones aplicables así lo determinen. Asimismo, el Banco se obliga a efectuar con relación a dichos Valores los cobros y a practicar los actos necesarios para la conservación de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que los referidos Valores confieran o impongan al Cliente y a disponer de ellos para la ejecución de sus instrucciones, sin que dentro de éstos se comprenda el ejercicio de derechos o acciones judiciales. Para la constitución legal del depósito bastará la recepción física por parte del Banco de los Valores.

- 1. Depósito:** Para la constitución legal del depósito, bastará la recepción física por parte del Banco de los Valores. Cada depósito se comprobará con los resguardos que el Banco otorgue y los reembolsos con los recibos firmados por el Cliente o por cualquier otro medio. El retiro físico o transferencia de los Valores depositados en el Banco se podrá realizar u ordenar por el Cliente, por cualquiera de sus apoderados o representantes legales o por el representante de la sucesión en caso de muerte (tratándose de personas físicas), mediante la suscripción de los documentos que le solicite el Banco para comprobar la devolución o transferencia, a entera conformidad de quien recibe, previa legitimación de la personalidad con que comparezca el representante legal o apoderado del Cliente, a entera satisfacción del Banco.
- 2. Manejo de valores.** El manejo de los Valores depositados se sujetará en lo conducente a lo establecido por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y a los usos bancarios en general. El Banco aplicará los rendimientos o accesorios de los Valores depositados al fin específico que le instruya el Cliente.
- 3. Obligaciones.** El Cliente se obliga expresamente a cumplir en sus términos las obligaciones asumidas por el Banco frente a las personas con las que contrate, como consecuencia de las instrucciones recibidas.
- 4. Plazo.** Al constituirse cada depósito, las partes pactarán su plazo en días naturales, no pudiendo ser menor a un día y será forzoso para ambas partes. El Cliente tendrá disponibles las sumas depositadas una vez que hayan transcurrido los plazos convenidos para cada depósito. Cuando el vencimiento del plazo del depósito ocurra en un día inhábil bancario, el pago se efectuará el día hábil bancario inmediato siguiente, en tal caso los rendimientos continuarán devengándose, inclusive, hasta el día anterior al pago, a la tasa de interés anual originalmente pactada.
- 5. Montos Mínimos.** El Banco podrá determinar libremente mediante políticas de carácter general los montos y saldos mínimos a los que esté dispuesto a recibir del Cliente depósitos de dinero o de Valores. Para tales efectos el Cliente conviene expresamente en este acto en que si el saldo promedio diario del depósito de dinero o de Valores durante dos ciclos consecutivos es inferior al depósito

mínimo determinado por el Banco, éste último podrá dar por terminado el presente Apartado 3 del Contrato, correspondiente al contrato de depósito, sin incurrir en responsabilidad y, en su caso, poner a la disposición del Cliente los Valores o el efectivo, mediante abono a la cuenta de depósito a la vista del Cliente (Cuenta Eje).

- 6. Responsabilidades:** Dentro de las obligaciones que el Banco asume frente al Cliente, se comprenden específicamente las facultades a que se refiere la Ley General de Sociedades Mercantiles, la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y demás preceptos aplicables de éstas u otras Leyes, a fin de que el Banco asista a las Asambleas de Accionistas de los Valores respecto de los cuales se esté prestando el servicio de guarda y administración en los términos de este Contrato. El Banco asistirá a las Asambleas de Accionistas que lleven a cabo los Fondos de Inversión cuyas acciones conserve en depósito a nombre del Cliente. El Banco informará al Cliente cuando éste así lo solicite por escrito, sobre los acuerdos tomados en las Asambleas de Accionistas a las que hubiere concurrido en los términos del Apartado 3 de este Contrato. El Cliente que desee asistir a una Asamblea, deberá informarlo por escrito al Banco con cuando menos 8 (ocho) días hábiles de anticipación a la fecha en que se cierre el registro de participantes a la Asamblea de que se trate y si no hubiere éste, a la fecha de su celebración, a efecto de que el Banco pueda entregar oportunamente al Cliente la documentación necesaria para acreditar su derecho de asistencia a la Asamblea de que se trate.
- 7. Ejercicio de derechos:** Cuando haya que ejercer derechos o efectuar exhibiciones o pagos de cualquier clase en relación con los Valores respecto de los cuales el Banco esté prestando el servicio de guarda y administración, se estará a lo siguiente:
- Si los Valores atribuyen un derecho de opción o preferencia, el Banco así lo comunicará al Cliente por cualquiera de los medios de comunicación acordados en este Contrato y ejercerá tal derecho opcional de acuerdo con las instrucciones del Cliente, siempre y cuando haya sido provisto de los fondos suficientes para ello, por lo menos 5 (cinco) días hábiles antes del vencimiento del plazo señalado para efectuar el pago del derecho opcional o preferencial.
  - Los derechos patrimoniales correspondientes a los Valores respecto de los cuales se esté prestando el servicio de guarda y administración, serán ejercidos por el Banco por cuenta del Cliente y acreditados a éste en la Cuenta Eje que al efecto llevará el Banco en los términos de la cláusula cuarta de este Contrato y/o de su Apartado 1 del presente Contrato.
  - En caso de que durante la vigencia de este Contrato deba ser pagada alguna exhibición sobre los Valores objeto del depósito en administración, el Cliente deberá proporcionar al Banco los fondos necesarios con por lo menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha en que la exhibición deba ser pagada.
  - La falta de cumplimiento por parte del Cliente a las condiciones señaladas en los incisos anteriores, eximirá al Banco de toda responsabilidad por la inejecución o ejecución parcial, a discreción del Banco, de los actos de administración mencionados. El Banco queda exento de cualquier responsabilidad frente al Cliente por actos u omisiones atribuibles a la Institución para el Depósito de Valores o a cualquier otra institución que preste un servicio similar, por lo que se afecte u obstaculice el ejercicio de algún derecho o a los que se refiere la presente cláusula.
- 8. Facultades:** Con objeto de que el Banco pueda cumplir cabalmente con el servicio de guarda y administración a que se refiere el presente capítulo de este Contrato, las partes convienen en que el Banco queda facultado desde ahora con todos los poderes que al efecto sean necesarios, para suscribir en nombre y representación del Cliente los endosos y cesiones de Valores nominativos expedidos o endosados a favor del Cliente respecto de los cuales se esté prestando el servicio materia del capítulo de este Contrato.
- 9. Información:** El Cliente manifiesta que conoce y se da por recibido de los prospectos de información de los Fondos de Inversión que en su caso distribuya el Banco, los cuales forman parte del presente Contrato y en consecuencia conoce y acepta los riesgos implícitos a una inversión en acciones de este tipo. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que cualquier cambio o modificación que sufra el prospecto de información le será informado en su oportunidad por cualquier medio electrónico; y con el simple hecho de mantener la inversión en el fondo durante 20 (veinte) días hábiles después del corte del estado de cuenta o de haberse emitido los comunicados en alguno de los medios de comunicación sin ser objetados, implica su aceptación a las modificaciones sufridas en dicho prospecto de información, liberando al Banco de cualquier responsabilidad. Al amparo del presente Contrato, el Cliente podrá realizar operaciones a través de los equipos y sistemas que el Banco tenga establecidos y a disposición de éste o bien de aquellos equipos y sistemas que en un futuro dé a conocer al Cliente.

#### APARTADO 4

##### COMISIÓN MERCANTIL A FAVOR DEL BANCO PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES FINANCIERAS POR CUENTA DEL CLIENTE

**OCTAVA.- Objeto:** El Cliente otorga al Banco un mandato en los términos del artículo 273 del Código de Comercio para que realice, por su cuenta y orden, actos de comercio consistentes en comprar, vender, dar en prenda y de una manera general efectuar todo género de operaciones y negocios bancarios y bursátiles, respecto de Títulos de Crédito y toda clase de Valores e instrumentos negociables en términos de la legislación común, y que se permitan negociar por las autoridades administrativas en el país, en adelante Valores. El Cliente faculta expresamente al Banco para suscribir por su nombre y cuenta los endosos o cesiones de los Valores materia de la comisión mercantil; quedando el Cliente obligado de manera irrevocable a ratificar por escrito los actos realizados por el Banco en cumplimiento de la comisión, de así requerirse.

- 1. Obligaciones del Banco:** En los términos del artículo 283 del Código de Comercio, el Banco desempeñará los encargos encomendados por el Cliente, contratando en nombre, por cuenta y riesgo del Cliente; no obstante, cuando sea necesario para el correcto desempeño de sus funciones, el Banco podrá ejercer la comisión en su propio nombre, pero siempre conforme a las instrucciones del Cliente.
- 2. Autorización:** El Banco queda expresamente autorizado para desempeñar por sí los encargos que reciba o bien para delegarlos total o parcialmente a sus agentes, corresponsales, a otras instituciones bancarias, casas de bolsa, o a quien estime más conveniente, sin tener que recabar en ningún caso el consentimiento del Cliente, quien expresamente lo autoriza para ello en los términos del artículo 280 del Código de Comercio. En términos del artículo 299 del Código de Comercio, el Cliente otorga su expreso consentimiento al Banco para que compre, venda o realice cualquier operación bancaria o bursátil para sí o para otro, respecto de los Valores que el



propio Cliente le haya mandado vender, comprar o celebrar cualquier operación bancaria o bursátil.

- 3. Desempeño de la Comisión:** El Banco desempeñará la comisión mercantil, a su elección, ya sea en oferta pública o privada de valores que se efectúe en cualquier bolsa de Valores, lonja mercantil, mercados nacionales o extranjeros, con sus propios clientes, sucursales, agencias, corresponsales, entre otros. El Banco desempeñará la comisión con sujeción a las instrucciones del Cliente, siempre y cuando éste determine con precisión el tipo de operación así como el género, especie, clase, emisor, precio, cantidad y cualquier otra operación bancaria o bursátil. La determinación individual y concreta de los Valores, de las instrucciones y demás condiciones de los actos conferidos se detallará por escrito en la papelería que el propio Banco proporcionará al Cliente. En todo caso las partes acuerdan que el Banco actuará de conformidad con las disposiciones normativas aplicables y de acuerdo a las condiciones que existan en el mercado. Tratándose de Valores de renta variable, el Banco podrá adquirirlos o venderlos a los precios que rijan en el mercado, precisamente el día de la operación, si cuenta con autorización expresa del Cliente y en caso contrario, al valor que el propio cliente le indique. Cuando el Cliente autorice al Banco el manejo discrecional de las operaciones sobre los Valores, quedará facultado por el mismo Cliente, de manera expresa, para obrar a su arbitrio, libremente y con completa autonomía en el desempeño de estos encargos, sin que sea necesario que se sujete a instrucciones o disposiciones expresas o a previsiones, autorizaciones o consultas previas, quedando obligado el Banco, en todo caso, a actuar conforme a lo que la prudencia le dicte, cuidando del negocio como propio. Las operaciones que el Banco realice sobre los Valores se ajustarán a las disposiciones legales aplicables.
- 4. Omisiones:** En lo no previsto y prescrito de manera previa y expresa por el Cliente y siempre que la naturaleza del negocio lo permita, el Banco podrá obrar a su arbitrio y discreción. El Cliente deberá notificar sus instrucciones al Banco por cualquiera de los siguientes medios:
  - a.** Por escrito presentado a un funcionario autorizado de la sucursal u oficina del Banco que maneje la cuenta del Cliente;
  - b.** Por teléfono, comunicándose el Cliente con la persona y al número telefónico que le indique el Banco; y mediante cualquiera otro medio que el Banco llegare a autorizar. En todo caso, el Cliente deberá notificar sus instrucciones en días y horas hábiles bancarias. En los términos de lo establecido por el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, las claves de acceso, de identificación y en su caso de operación que se establezcan para el uso de los medios de comunicación antes señalados, sustituirán a la firma autógrafa por una de carácter electrónico, 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 otorgan a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio. Será responsabilidad del Cliente el uso de dichas claves de acceso, identificación y operación que haga el propio Cliente o terceros que tengan conocimiento de las citadas o claves.
- 5. Requisitos para el desempeño:** En aquellos negocios cuyo cumplimiento exija provisión de fondos, el Banco no estará obligado a aceptarlos o a ejecutarlos mientras que el Cliente no le haga provisión de la cantidad suficiente para ello, con una anticipación de 8 (ocho) días naturales. Sin embargo será optativo para el Banco el aceptar y ejecutar el encargo cuando el Cliente mantenga en la cuenta de cheques o en cualquier cuenta acreedora que el Banco le lleve, incluida la Cuenta Eje, la cantidad suficiente para que éste efectúe la operación correspondiente, en cuyo caso el Banco queda autorizado desde ahora a cargar a cualquiera de esas cuentas los importes de la operación, los gastos, expensas, anticipos y en general cualquier desembolso erogado por el Banco en la ejecución de la comisión mercantil.
- 6. Fondos suficientes:** Si el Cliente no mantiene fondos suficientes en sus cuentas de cheques o acreedoras, incluida la Cuenta Eje, el Banco en ningún caso estará obligado a anticipar fondos para ejecutar sus encargos, pero si a su discreción los anticipare, el Cliente deberá reembolsarle los que hubiere hecho, el mismo día en que el Banco los realice.
- 7. Cobro de intereses:** Cualquier anticipo de fondos no reembolsado por el Cliente al Banco, precisamente el mismo día en que este hubiere efectuado un pago o ejercicio de derechos por cuenta de aquél, la cantidad adeudada causará intereses a partir de la fecha de su desembolso y hasta el día de su pago a razón de aplicar a dicho adeudo la tasa líder del mercado financiero para operaciones al plazo que corresponda a la operación realizada, más los puntos porcentuales adicionales o sobretasa que corresponda.
- 8. Aceptación de la Comisión:** El Banco se reserva el derecho de aceptar o no el encargo que se le haga. En caso de rehusarlo se lo hará saber al Cliente, confirmando su decisión por escrito. Si a juicio del Banco pudiera derivarse perjuicio para el Cliente por el cumplimiento de las instrucciones recibidas, el Banco deberá consultarle, siempre que lo permita la naturaleza del negocio. Si no fuere posible la consulta, el Banco hará lo que la prudencia le dicte, sin responsabilidad pero debiendo cuidar del negocio como propio.
- 9. Instrucciones:** Aun cuando el Cliente autorice el manejo discrecional de las cuentas o comisiones derivadas de este Contrato, el Cliente podrá instruir al Banco, mediante los formatos que este le proporcione y sean entregados fehacientemente al Banco; también podrá determinar que ciertas operaciones, sobre determinado Valores, no se manejarán en forma discrecional. El Cliente podrá revocar o modificar sus instrucciones por escrito, por telefax o cualquier otro medio acordado, siempre que lo haga antes de que el negocio concluya y que a el Banco le sea posible atender las nuevas instrucciones de este tipo que le fueren dadas en forma verbal o telefónica, las cuales deberá confirmar el Cliente inmediatamente por escrito o fax. El Cliente podrá en cualquier tiempo revocar o modificar sus instrucciones sobre el manejo discrecional de las operaciones sobre los Valores, siempre que lo comunique al Banco de manera fehacientemente y por escrito y con la suficiente anticipación para que el Banco pueda atender las nuevas instrucciones, las cuales surtirán efectos para el futuro y no afectarán operaciones concertadas pendientes de liquidar. El Cliente siempre quedará obligado a indemnizar al Banco de los daños y perjuicios que le causen sus nuevas instrucciones y a las resultas de las gestiones ya practicadas, incluso de las pendientes de liquidar. Sin perjuicio del manejo discrecional autorizado, el Banco en cualquier momento podrá solicitar al Cliente que le instruya y/o ratifique instrucciones previamente giradas para el desempeño de su encargo o pedirle que revoque o modifique el encargo, cuando así lo estime conveniente.
- 10. Resguardo de documentos:** Los Valores propiedad del Cliente que sean materia de cualquier operación por parte del Banco, deberán ser abonados real o virtualmente de manera invariable como Depósito Bancario de Valores y Títulos en Administración. El Banco los conservará o mantendrá depositados conforme a las estipulaciones del Apartado de este Contrato, correspondiente al Depósito Bancario de Valores y Títulos en Administración que las parte celebran en este mismo documento y en los términos que

ordenen las disposiciones legales aplicables. El Cliente autoriza expresamente al Banco para que en el desempeño de la Comisión retire o traspase los Valores del depósito de títulos. Los Valores fungibles que el Banco adquiera para el Cliente pueden ser sustituidos al arbitrio del primero por otros de la misma especie, cantidad y de semejantes características.

- 11.Representación:** El Cliente podrá hacerse representar para efectos de este Apartado 4 del presente Contrato por medio de apoderados o personas autorizadas para tal efecto por escrito. Cuando el Cliente decida sustituir o revocar el poder o autorización a los apoderados o autorizados, deberá comunicarlo oportunamente al Banco, a efecto de que registre a los nuevos apoderados o personas autorizadas. Los actos realizados por el Banco en ejecución del mandato, serán válidos mientras no se notifique por escrito al Banco la revocación o sustitución de los mismos.
- 12.Comprobantes:** El Banco, después de ejecutada la Comisión Mercantil a que se refiere este Apartado 4, elaborará un comprobante de cada operación que contenga todos los datos necesarios para su identificación y el importe de la operación. Este comprobante y el número de su registro contable quedarán a disposición del Cliente en el domicilio del Banco indicado en este Contrato a partir del día hábil bancario siguiente de aquél en que se realicen. Lo anterior con independencia de que la misma operación se vea reflejada en el estado de cuenta que emita el Banco a favor del Cliente.
- 13.Obligaciones de El Banco:** El Banco no asume ninguna obligación de garantizar rendimientos a favor del Cliente ni será responsable de las pérdidas que el Cliente pueda sufrir como consecuencia del manejo discrecional autorizado.
- 14.Naturaleza de las operaciones:** El régimen contractual aplicable al manejo discrecional de la Cuenta lo constituyen tanto las disposiciones contenidas en las cláusulas de este Contrato como todas aquellas disposiciones, estipulaciones y pactos consignados en las demás cláusulas de este Contrato, por lo que conservarán todo su vigor y fuerza legal en lo que no hayan sido modificadas por dichas cláusulas o por qué no se opongan a lo establecido en el mismo.
- 15.Limitaciones:** Las partes convienen que respecto a las relaciones jurídicas que contraen con motivo del manejo discrecional autorizado, no regirán, no se aplicarán y quedarán sin efecto, total o parcialmente, en la misma razón y medida en que tales estipulaciones hubieren sido modificadas o se opongan a lo acordado en este contrato sobre el manejo discrecional de las operaciones sobre los Valores; en el entendido de que subsistirán los pactos contenidos en esas cláusulas respecto de aquellas operaciones sobre los Valores que en forma específica las partes acuerden que no serán manejadas discrecionalmente.

**OCTAVA Bis.- Sociedades de Inversión.-** En el supuesto de que el Banco adquiera por cuenta del Cliente acciones representativas del capital social de sociedades de inversión, las partes convienen en sujetarse a las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores así como a las características que la sociedad de inversión de que se trate dé a conocer en los prospectos de información al público inversionista, en los términos de la Ley de Sociedades de Inversión.

Las partes acuerdan que el mecanismo establecido por el Banco para dar a conocer la información que más adelante se detalla, consistirá en distribuir al Cliente dicha información o bien ponerla a su disposición, según sea el caso, empleando para ello cualquiera de los siguientes medios:

- (i) en las sucursales del Banco,
- (ii) a través de la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx),
- (iii) a través del envío al Cliente por parte del Banco de avisos o documentación relacionada con fondos de inversión, por correo certificado o por conducto de empresas de mensajería especializadas, con la periodicidad que a su juicio considere conveniente, cuando la regulación así lo permita.

Las partes convienen que a través de cualquiera de los mecanismos establecidos en el párrafo anterior el Banco dará a conocer al Cliente:

- a. Los prospectos de información al público inversionista, incluyendo las actualizaciones o modificaciones que en su caso llegaren a tener, las cuales estarán en todo tiempo a disposición del Cliente para su análisis y consulta; y dará a conocer al Cliente mensualmente.
- b. El o los folletos simplificados de los Fondos de inversión en las que invierta.
- c. El porcentaje y concepto de comisiones que sean cobradas por la sociedad de inversión de que se trate.
- d. Los porcentajes y comisiones que conforme a la regulación aplicable sobre la operadora de fondos de inversión al Banco en su calidad de distribuidora y que este a su vez deberá cobrar al Cliente.
- e. La razón financiera que resulte de dividir la sumatoria de todas las remuneraciones devengadas o pagadas durante el mes de que se trate por los servicios prestados a la sociedad de inversión por los diversos prestadores de servicios, entre los activos totales promedio de la propia sociedad de inversión durante dicho mes.
- f. Cualquier aviso que el Banco deba dar al Cliente en relación con fondos de inversión.
- g. La cartera de los fondos de inversión en las que invierta.

Asimismo, las partes acuerdan que será a través de los prospectos de información al público inversionista incluyendo sus modificaciones en los términos anteriormente citados, en donde el Banco dará a conocer al Cliente que cuente con acciones representativas del capital social tanto de fondos de inversión de renta variable como de instrumentos de deuda:

- i. Los términos, condiciones y procedimientos respecto del cálculo de las comisiones que se le cobrará.
- ii. La periodicidad en que éstas serán cobradas y la antelación con que se le informará respecto de los aumentos o disminuciones que se pretendan llevar a cabo.
- iii. Los resultados que se obtengan sobre el rendimiento de las acciones representativas del capital social de los fondos de inversión incluyendo las comisiones que se refieran o calculen por el desempeño del administrador de activos.
- iv. Cualquier información que en materia de comisiones pueda ser cobrada por la sociedad operadora o distribuidora, así como las comisiones derivadas de remuneraciones pagadas a los prestadores de servicios a que se refiere la Ley de Fondos de Inversión.

- v. El tipo de personas que podrán adquirir las acciones representativas de su capital social las que, en su caso, podrán diferenciarse en función de las distintas series y clases de acciones.
- vi. Las características, derechos y obligaciones que, en su caso, otorguen las distintas series y clases de acciones representativas del capital social, la política detallada de compra y venta de dichas acciones, la anticipación con que deberán presentarse los órdenes relativos, los días y horario de operación y el límite máximo de tenencia por inversionista. El Banco tendrá a disposición del Cliente el prospecto de información al público inversionista actualizado, sus modificaciones o addendum y deberá entregar el folleto simplificado con la periodicidad que a su juicio considere conveniente.

En atención a lo anterior, el Cliente se obliga a conocer el contenido del prospecto de información al público inversionista relacionado con la sociedad de inversión cuyas acciones pretenda adquirir, así como las modificaciones al mismo, a fin de evaluar las características de dicha sociedad de inversión, sus objetivos y los riesgos que pueden derivar del manejo de tales valores, previamente a que realice la adquisición respectiva.

Las partes acuerdan que al momento de realizar la compra de acciones representativas del capital social de fondos de inversión que en términos de este contrato realice el Cliente, se entenderá que:

- (i) El Cliente revisó el prospecto de información al público inversionista
- (ii) Aceptó los términos de los respectivos prospectos de información al público inversionista, y que
- (iii) Manifestó su conformidad respecto de cualquier otra información distinta al prospecto de información al público inversionista referida en la presente cláusula y dada conocer por el Banco mediante el mecanismo citado. El consentimiento del Cliente expresado de la forma aquí prevista liberará al Banco y a la sociedad de inversión de que se trate de toda responsabilidad.

## APARTADO 5 OPERACIONES DE REPORTO

**NOVENA.- Objeto:** En las operaciones de reporto sobre valores que celebren las partes, invariablemente el Banco actuará como reportado y el Cliente como reportador. Consecuentemente, el Banco se obliga a transferir la propiedad de los valores reportados al Cliente y éste se obliga a pagar una suma determinada de dinero y a transferir al Banco la propiedad de otros tantos valores de la misma especie en el plazo convenido, contra el reembolso que haga el Banco del mismo precio más el premio pactado. En toda operación de Reporto deberá especificarse la clase de valores reportados, serie o emisión y demás características necesarias para su identificación, el plazo del reporto, el precio y el premio. La contratación de los reportos se llevará a cabo en forma verbal, telefónica o por escrito y el Banco confirmará estas operaciones en los términos que considere convenientes y en el estado de cuenta que emita conforme a este Contrato. De no objetar el Cliente las confirmaciones, a más tardar al día hábil siguiente o el estado de cuenta, a más tardar a los 20 (veinte) días del cierre de mes de que se trate, se entenderán aceptadas las operaciones a que se refieran estos documentos, salvo prueba en contrario que corresponderá acreditar al Cliente.

1. **Plazo:** El plazo máximo de toda operación de reporto será de 360 (trescientos sesenta) días contados a partir de la fecha de celebración de la operación de que se trate, en el entendido de que podrá prorrogarse tantas veces como sea necesario. Ninguna operación de reporto deberá extenderse en o más allá de la correspondiente fecha de vencimiento de los valores objeto de la operación.
2. **Premio:** El premio de cada Operación de Reporto se determinará aplicando el precio fijado en cada operación, la tasa que también en cada operación convengan las partes en por ciento anual, por el plazo que transcurra a partir de la fecha de celebración de la operación y hasta el día que deba liquidarse el Reporto. Dicho premio deberá cubrirse al liquidarse la operación. Sin embargo en caso de prórrogas, al formalizarse las mismas deberá pagarse el importe del premio devengado hasta ese momento. En los reportos sobre valores denominados en moneda extranjera, cuyo precio pueda o deba pactarse en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, éste se calculará de acuerdo a la equivalencia de la moneda extranjera al tipo de cambio libre de venta publicado por la Bolsa Mexicana de Valores S.A. de C.V. (Bolsa) en el MOVIMIENTO DIARIO DEL MERCADO DE VALORES, el segundo día hábil bancario anterior a la fecha en que se celebre el reporto o de no publicarse éste, el que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día hábil inmediato anterior a aquél en que se haga el pago.
3. **Pago del Reporto:** La liquidación del Reporto y el pago del premio deberá hacerse en la fecha convenida. Si el plazo del reporto vence en un día que no fuere hábil, se entenderá prorrogado al siguiente día hábil. Las partes convienen en que si el Banco no liquida la operación de reporto, se tendrá por abandonada la operación respectiva, extinguiéndose la obligación del Cliente prevista en párrafos anteriores de este Contrato; no obstante este último podrá exigir desde luego al Banco el pago del premio convenido, así como las diferencias que resulten entre los premios y el precio convenido frente a la cotización promedio de compra ofrecida en la Bolsa por las Casas de Bolsa para los valores reportados, correspondientes al segundo día hábil siguiente a la fecha en que la operación debía liquidarse o la última fecha en que se tenga dicha cotización.
4. **Transferencia de Valores:** La transferencia de los valores y de los fondos respectivos deberá efectuarse a más tardar el día hábil inmediato siguiente al de la contratación correspondiente mediante acuerdo de las partes, estas transferencias podrán efectuarse el mismo día de la contratación correspondiente. Tratándose de liquidación de las operaciones, los valores y los fondos respectivos deberán entregarse precisamente el día de vencimiento del plazo de la operación.
5. **Liquidaciones:** Todas las operaciones de reporto concertadas entre el Banco y el Cliente deberán liquidarse en territorio nacional y en la misma moneda en que fueron contratadas. Todos los cálculos se harán de conformidad con la fórmula de año comercial de 360 (trescientos sesenta) días y número de días naturales efectivamente transcurridos en la operación de que se trate.
6. **Suplencia:** En la celebración de operaciones de Reporto, además del presente clausulado, se observarán las disposiciones legales aplicables así como las normas que al efecto determine Banco de México, mediante reglas de carácter general.

## APARTADO 6 PAGOS DOMICILIADOS

**DÉCIMA.- Objeto:** A solicitud del Cliente y al amparo del presente Apartado 6 del Contrato, el Banco, con cargo a la Cuenta Eje del Cliente, podrá pagar a un tercero proveedor los servicios prestados por éste al Cliente.

1. **Saldo Mínimo:** El Cliente deberá contar con saldo suficiente en la Cuenta Eje para efectuar el pago o las transferencias instruidas, por lo que, en caso de falta de fondos suficientes en la Cuenta Eje, el Banco no tendrá responsabilidad alguna respecto de dicho pago.
2. **Límite de Responsabilidad:** El Cliente reconoce y acepta que el Banco no será responsable de las variaciones en los importes cobrados por el prestador del bien o servicio, ni tampoco de la calidad de los mismos, por lo que, el Cliente en su caso, deberá hacer el reclamo correspondiente directamente al proveedor. Así mismo, el Cliente reconoce que el Banco no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que el proveedor del bien o servicio acepte o no el pago o si lo acepta fuera del término pactado.
3. **Cancelación:** El Banco cancelará, sin su responsabilidad, la domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a la Cuenta Eje, siempre y cuando medie solicitud expresa del Cliente a través de los formatos establecidos para tal efecto; la cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la solicitud del Cliente. Lo anterior, sin que se requiera autorización o conocimiento de los Proveedores. Una vez que la cancelación surta efectos, el Banco deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta Eje relacionadas con dicha domiciliación.

## APARTADO 7 DISPERSIÓN DEL PAGO DE LA NÓMINA

**DÉCIMA PRIMERA.- Objeto:** Mediante la contratación de este servicio por parte del Cliente, el Banco prestará al Cliente el servicio denominado "Nomina Empresarial" en lo sucesivo el "Servicio", por medio del cual, el Cliente podrá instruir al Banco, la realización de pago a terceros, alta de clientes y asignación de las cuentas, mediante la transferencia electrónica de dinero seleccionando desde cualquiera de sus cuentas al efecto y que en lo sucesivo se le denominará como Cuenta Dispersora, en el Banco a cualquier otra Cuenta de tercero previamente registrada.

Las instrucciones del Cliente deberán ser transmitidas a través de cualquiera de los medios de Banca Electrónica que el Cliente tenga contratados con el Banco, y apegarse a lo señalado en el manual de operaciones correspondiente.

En razón de que el Servicio se prestará a través de los sistemas de Banca Electrónica del Banco, el Cliente deberá suscribir la documentación necesaria para la prestación de dichos servicios, por lo que también le resultará aplicable el Apartado 9 del presente Contrato.

El Cliente se obliga a dar cumplimiento a las leyes y normatividad laboral aplicable, con respecto a los Terceros, liberando al Banco de cualquier responsabilidad derivada de lo anterior.

Definiciones, derechos y obligaciones de las partes: Para efectos de este Apartado, los conceptos señalados tendrán el significado indicado, salvo manifestación expresa en sentido contrario:

**Firma Electrónica.-** Son los elementos de identificación del Cliente para operar dentro de los sistemas del Banco, y equivale a su firma autógrafa.

**Fecha de captura.-** Día en que el Cliente guarda la información correspondiente a la transferencia de fondos en la base de datos local de cualquier sistema que tenga contratado con el Banco.

**Fecha de programación.-** Día hábil indicado por el Cliente para llevar al cabo la aplicación de la dispersión.

**Fecha de aplicación.-** Día hábil indicado por el Cliente para cumplir las instrucciones de pago mediante la respectiva transferencia de fondos.

**Folio de transacción.-** Clave de identificación para cada uno de los pagos efectuados.

**Cuenta de tercero.-** Es la cuenta a la vista en moneda nacional, de los Terceros abierta en el Banco.

**Tercero.-** Es la persona que mantiene una relación laboral con el Cliente y a la cual el propio Cliente le realiza el pago de su nómina por medio de los servicios del presente Apartado.

**1. Condiciones del Servicio.** El Banco prestará el servicio realizando por cuenta y orden del Cliente, y de acuerdo con las instrucciones dadas por éste, transferencias de dinero desde la Cuenta Dispersora hacía la Cuenta del Tercero. Dichos Traspasos se sujetarán a:

- a. El Cliente deberá llenar de manera completa y correcta el layout de alta de cuentas que el Banco le proporcionará, para llevar al cabo el proceso de asignación de cuentas a los Terceros.
- b. El Tercero deberá firmar el contrato correspondiente a la apertura de la Cuenta de Tercero, y acompañar toda la documentación necesaria para tal efecto. La Cuenta deberá ser de depósito de dinero a la vista y estar previamente abierta en el Banco. El Contrato que corresponda deberá de ser por lo menos el correspondiente a la Cuenta Básica de Nómina, sin embargo, el Tercero en cualquier momento podrá solicitar al Banco firmar otro Contrato para su Cuenta de Nómina y que ésta tenga servicios adicionales a la básica de nómina. Las condiciones y comisiones serán las que apliquen a cada producto, y están mencionadas en el contrato del Tercero.
- c. El Cliente será responsable de la información que le proporcione al Banco para llevar al cabo los servicios de nómina objeto de este Apartado, por lo que el Banco no se hace responsable de cualquier reclamación o problema que se presente por dicho concepto, con excepción de los casos en que haya negligencia por parte del Banco. Por lo tanto, el Banco no será responsable por las alteraciones, sustituciones o cualquier otro evento por el cual no le fuera posible obtener o procesar, parcial o totalmente, las instrucciones generadas por el Cliente, ni será responsable por los efectos que se deriven de ello.
- d. El Cliente tiene la obligación de notificar en forma escrita al Banco, la separación laboral de cualquiera de los terceros a quienes realice depósitos a más tardar dentro de los siguientes 15 (quince) días hábiles en que ocurra dicha separación. Las Cuentas de los

Terceros mantendrán las características de Nómina siempre y cuando reciban periódicamente depósitos por el concepto de “pago de nómina”, de no recibir su pago durante 3 (tres) meses consecutivos la cuenta pasará a ser una cuenta de depósito y estará sujeta a los términos y condiciones de éste tipo de producto.

- e. Los errores insertados por el Cliente en relación con la cuenta de Tercero y con respecto al monto de la transferencia, así como la fecha de aplicación, son de su exclusiva responsabilidad.
- f. La programación de transferencias podrá realizarse hasta por un periodo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de programación.
  - g) El Banco podrá limitar en todo momento el importe de las transferencias de acuerdo a sus políticas internas.
- h. El Cliente se obliga a no usar el Servicio de Nómina objeto del presente Contrato, con cualquier Tercero que sea menor de 16 años de edad, reconociendo en todo momento que el trabajo que ofrezca a menores de entre 16 y 18 años de edad, deberá ser en cumplimiento a lo señalado en la Ley Federal del Trabajo.

**Dispersión del pago de la Nómina:** El Banco cargará a la Cuenta Dispensora, de manera periódica y por instrucciones expresas del Cliente, la cantidad global que este le indique en cada caso y transferirá las cantidades individuales que le instruya a favor de cada una de las personas que formen parte del servicio.

**Instrucciones para el Proceso de Dispersión del Pago de la Nómina:** Las instrucciones referidas en párrafos anteriores, así como cualquier otra relacionada con los servicios objeto del presente Apartado 7 del Contrato, podrán ser proporcionadas a través de los medios que al efecto ponga el Banco a disposición del Cliente, como lo es la Red de Comunicación Electrónica Internacional (Internet), debiendo confirmar invariablemente la autorización del Cliente por sus apoderados facultados o bien otras personas plenamente autorizadas. Las instrucciones contenidas en los medios empleados serán válidas en la forma y términos en que fueran proporcionadas, por lo que obligarán a las partes para los efectos que hubiere lugar, en el entendido que las instrucciones que se generen estarán sujetas a su comprobación a través de los registros que mantenga el Banco de las mismas. Las instrucciones serán recibidas en los horarios y días que el Banco establezca y dé a conocer por los medios que él mismo determine, en el entendido que de no recibir las instrucciones con los datos necesarios para la prestación del servicio, no se generará la dispersión a favor de los empleados del Cliente (Terceros), sin responsabilidad para el Banco. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no asume ninguna responsabilidad por los efectos que se deriven de errores en el contenido de las instrucciones que reciba del Cliente, ni por la tardanza o retraso de éste último en la entrega de las mismas. El Banco no será responsable por las alteraciones, sustituciones o cualquier otro evento por el cual no le fuera posible obtener o procesar, parcial o totalmente, las instrucciones generadas por el Cliente, ni será responsable por los efectos que se deriven de ello. El Banco procederá a efectuar los depósitos a las cuentas existentes de los Terceros (empleados del Cliente), siempre y cuando no exista algún otro impedimento para hacerlo, ya que de ser así se informará de ello al Cliente para que éste resuelva lo conducente, liberando al Banco de cualquier responsabilidad al respecto. Cuando alguna de las cuentas que deban recibir depósitos por parte del Cliente se mantenga en instituciones bancarias distintas al Banco, además del nombre del empleado e importe del depósito, el Cliente deberá proporcionar al Banco el número de cuenta CLABE (clave bancaria estandarizada) o el número de la Tarjeta de Débito; los depósitos a este tipo de cuentas se realizarán precisamente en la fecha señalada por el Cliente.

**De la Cuenta Dispensora:** Para la prestación del servicio de Pago de Nómina, el Cliente deberá tener abierta con el Banco al menos una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista a la que se denominará la Cuenta Dispensora. El Banco no estará obligado a cumplir con el servicio de Pago de Nómina, si el Cliente no efectúa la provisión de los fondos en la Cuenta Dispensora, de manera oportuna para cubrir totalmente los abonos solicitados (dispersión) y las comisiones que se causen por el servicio, por lo que el Cliente asume cualquier responsabilidad que se derive de tal situación. El incumplimiento reiterado por parte del Cliente a la estipulación aquí contenida, dará derecho al Banco a suspender temporal o definitivamente la prestación del servicio materia de este capítulo.

**Aclaración con los Terceros:** Las Partes reconocen que el Banco es completamente ajeno a las relaciones existentes o que llegaren a surgir entre el Cliente y sus empleados, a su vez Terceros conforme al presente Apartado 7 del Contrato, por lo que el Cliente se compromete desde ahora a resolver sus controversias en relación a tales relaciones laborales, dejando libre de cualquier responsabilidad u obligación al Banco.

**Información del servicio:** El Banco producirá elementos de información y actividades de orientación, tales como instructivos, folletos, demostraciones, etc., que faciliten la comprensión del servicio por parte de los Terceros. El Cliente por su parte deberá difundir toda la información que sea necesaria a sus empleados (posibles Terceros) con relación a los servicios que se le prestarán en virtud del presente Contrato. El Banco podrá exponer en lugar visible dentro de las instalaciones del Cliente, carteles alusivos a los servicios y productos que el Banco proporcione.

**Custodia de datos y expedientes.** El Cliente deberá de proporcionar de manera oportuna al Banco, los documentos, instrucciones o informaciones necesarias y detalladas para el proceso de altas, bajas, cambios, desactivación, activación de los Terceros, que permita a ambas Partes la operación regular de los servicios materia de este Apartado.

El Cliente se obliga a integrar un expediente a cada uno de los Terceros a quienes les deposite su Nómina por conducto del Banco, dicho expediente deberá contener por lo menos copia de la identificación oficial del Tercero (Credencial de Elector, Cédula Profesional o Pasaporte), así como copia de su comprobante de domicilio el cual no podrá exceder de 3 (tres) meses de antigüedad, previo cotejo contra sus originales, el Contrato Único de Productos y Servicios Bancarios debidamente requisitado y firmado y el acuse de recepción del plástico, proporcionando al Banco, copia de dichos documentos anualmente.

Esta obligación aplica para todas y cada una de las cuentas abiertas con este efecto. Dicho expediente deberá ser custodiado por el Cliente, y estar a disposición del Banco en los términos de este Contrato. El Banco podrá en cualquier momento requerir al Cliente cualquier expediente, obligándose este a entregarlo en un término máximo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud realizada por parte del Banco.

La falta por parte del Cliente en la entrega de los expedientes de los Terceros al Banco, cuando el Banco así lo solicite, podrá ser causa de terminación anticipada del presente contrato, sin necesidad de declaración judicial al respecto, mediante simple aviso por escrito que el Banco realice al Cliente para tales efectos.

El Cliente será liberado de la responsabilidad de custodiar expedientes cuando sea el Banco quien los integre y los tenga bajo su custodia.

El Banco celebrará un Contrato Único de Productos y Servicios Bancarios, denominado en moneda nacional, con los Terceros del Cliente que éste incluya en nómina para efectos del servicio prestado en términos de este Apartado. Dicho contrato establecerá la forma y términos mediante los cuales el cuentahabiente podrá efectuar abonos adicionales a los derivados del Módulo de Dispersión de Nómina, los procedimientos para realizar retiros y pagos con su cuenta, así como los demás servicios que se le podrán brindar.

El Cliente podrá solicitar la participación de nuevos Terceros cuentahabientes dentro del Servicio. Para tal efecto, el Cliente deberá: (i) enviar la información del o los Terceros a dar de alta, (ii) incluir a los Terceros nuevos en el archivo electrónico que envía a través del mismo sistema, conteniendo toda la información necesaria para su alta y para las transferencias a sus cuentas, una vez que hayan sido dados de alta por el Banco. Las identificaciones oficiales que el Banco está dispuesto a admitir para efectos de lo previsto anteriormente son: (i) credencial para votar emitida por el IFE, (ii) Pasaporte, (iii) Forma de calidad Migratoria (FM-2/FM-3), etc. No obstante lo anterior, el Banco se reserva el derecho de adicionar o eliminar en cualquier tiempo, el tipo de identificaciones oficiales que está dispuesto a admitir. El Cliente estará obligado a conservar y mantener a disposición del Banco los citados expedientes, durante todo el tiempo en que el presente contrato se encuentre vigente, en el entendido que deberá tenerlos a disposición del Banco, en cualquier momento que éste así se lo solicite. En caso de terminación del contrato el Cliente se obliga a entregar al Banco todos los expedientes que se hubieren integrado durante su vigencia.

Asimismo el Cliente deberá entregar al Banco el expediente formado de cada Tercero que deje de serlo, cualquiera que sea la causa de separación. Solamente la entrega del expediente al Banco, liberará al Cliente de la responsabilidad a que se refiere el párrafo siguiente. En caso de incumplimiento a las obligaciones previstas en esta cláusula, el Cliente estará obligado a reembolsar al Banco sin necesidad de resolución judicial al respecto y a primer requerimiento, cualquier erogación económica que el Banco deba hacer con motivo de sanciones que sean impuestas por parte de las autoridades que lo supervisan, ante la inexistencia de expedientes o de su incorrecta integración. el Banco proporcionará a el Cliente una relación de cada proceso de dispersión de nómina, en relación con la información que previamente le otorgó el Cliente para dicho proceso.

## **APARTADO 8 TRASPASOS O TRANSFERENCIA DE FONDOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.- Objeto:** El Cliente podrá disponer de sus fondos mediante traspasos, órdenes de pago o transferencias electrónicas de fondos o cualquier otro sistema conocido o por conocerse, debiéndose apegarse a las políticas que el Banco establezca al efecto. El Banco realizará las transferencias de fondos siempre y cuando el Cliente lo instruya previamente por escrito, precisando cuando menos: número de cuenta del ordenante, nombre de la Institución de Crédito beneficiaria, nombre del cuentahabiente o beneficiario, número de cuenta y el monto de la transferencia. Las operaciones que se tramiten por cualquier medio de transferencia, que en forma enunciativa podrán ser Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) o mediante el Sistema de Transferencia Internacional de Fondos (SWIFT por sus siglas en inglés), serán irrevocables para el Cliente y se tramitarán sin responsabilidad para el Banco. El Banco queda relevado de cualquier responsabilidad derivada de la indebida utilización de estos medios o cualquier otro medio de transferencia solicitado por parte del Cliente. Asimismo, el Banco no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que las terminales o conexiones a los sistemas de las Instituciones participantes puedan sufrir y que, como consecuencia, causen algún daño o perjuicio al Cliente. De igual manera el Banco no asume responsabilidad alguna derivada de las fallas que afecten el buen funcionamiento del equipo de cómputo o apoyo que se utilice para la operación y/o cualquier otro medio para realizar transferencias de recursos. El Cliente también podrá efectuar en forma masiva sus pagos o transferencias a terceros, para lo cual el Cliente, bajo su estricta responsabilidad en cuanto a su contenido, deberá enviar al Banco, en medio físico o por correo electrónico, un archivo electrónico en el formato escrito o electrónico que el Banco le proporcione. La recepción del archivo señalado en esta cláusula será en días y horas hábiles bancarios, que el Banco fije mediante políticas de carácter general que le serán notificados al Cliente de manera fehaciente o en el portal del Banco. El Banco no será responsable por la falta de pago a los beneficiarios, en caso de que el Cliente no entregue la información dentro de los tiempos y horarios señalados en las políticas de carácter general. En el caso de que la información proporcionada por el Cliente, referente a sus pagos a terceros, genere rechazo en su aplicación, el Banco procederá de conformidad con las alternativas que para el caso de rechazos se establecen en el presente Contrato. El Cliente se obliga a proveer al Banco, los fondos suficientes con cuando menos dos horas de anticipación a la fecha en que este deba efectuar la dispersión de los fondos en la cuenta de cargo. En caso de no contar con fondos suficientes o con línea de crédito previamente autorizada por el Banco, éste no estará obligado a prestar el servicio, siendo el Cliente responsable de los daños y perjuicios que se generen. El Banco enviará al Cliente por Internet, el día hábil bancario siguiente de que haya efectuado los pagos correspondientes, el archivo que contenga la relación de las operaciones de pago, con el objeto de que el Cliente los concilie.

### **APARTADO 8.1 SERVICIO SWIFT**

**DÉCIMA SEGUNDA BIS.- Objeto.-** El Banco se compromete en prestar y el Cliente en hacer uso del servicio consistente en el envío de mensajes SWIFT MT940 (Servicio de envío de Estados de Cuenta bajo el estándar SWIFT MT940) y MT942 Servicio de envío de

Estados de Cuenta intradía bajo el estándar SWIFT MT942, ambos (EL SERVICIO) a través de la red de comunicaciones denominada SWIFT de las cuenta detalladas en el ANEXO DE DATOS GENERALES DEL CLIENTE, (LAS CUENTAS) conforme a los términos y condiciones convenidos en este contrato.

1. **Intercambio de Información.** En virtud del presente Apartado, el Cliente autoriza expresamente al Banco (Banco Emisor) de conformidad con el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, a intercambiar y divulgar información con la Institución de crédito o Unidad Central que recibe los mensajes SWIFT por cuenta y orden del Cliente, el Cliente por su parte se obliga a sacar en paz y a salvo al Banco de cualquier queja, reclamación o juicio que se interponga en contra de este último, con motivo del intercambio de información señalada en el presente párrafo. El nombre y la clave bancaria de identificación que emite SWIFT de acuerdo con sus lineamientos para operar en su propio sistema en lo sucesivo (BIC o BEI) del BANCO RECEPTOR o Unidad Central se encuentran especificados en el ANEXO DE DATOS GENERALES DEL CLIENTE y la información que deberá ser proporcionada por el Cliente, misma que deberá ser actualizada por este último cada vez que exista cualquier cambio o que el Cliente lo considere necesario. Se establece que a falta de disposición expresa, se aplicarán a los mensajes SWIFT las disposiciones contenidas en el contrato que regula los términos y condiciones para el uso de mensajes SWIFT así como su(s) anexo(s).
2. El Banco se reserva el derecho de no ejecutar instrucciones que incumplan con lo establecido y definido en la CARÁTULA de autorización del presente contrato y/o su anexos, así como aquellas que a juicio del Banco o por disposición de autoridad competente no deben ser ejecutadas.
3. El Banco cobrará las comisiones que se indiquen en el anexo que se le entregue al Cliente al momento de contratar el servicio.
4. El Cliente autoriza al Banco para que este último le permita al primero la consulta de su estado de cuenta mensual a través de alguno de los medios electrónicos autorizados, ópticos o de cualquier otra tecnología presente o futura de los que dispone o disponga el Banco tales como correo electrónico, Internet, y cajeros automáticos. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo que antecede, el Banco proporcionará al Cliente en su estado de cuenta de su cuenta Eje los movimientos que se hayan realizado con motivo de este Apartado.
5. En adición a las causas de terminación del presente contrato, el Banco podrá dar por cancelado sin responsabilidad para éste el servicio señalado en este Apartado cuando:
  - a. Se incumpla con el pago de 2 (dos) o más comisiones.
  - b. Si se da por terminado el contrato de la Cuenta Eje.
  - c. Si incumple con las obligaciones que contrae sobre el manejo y operación del SERVICIO.
  - d. Si faltará al cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones establecido en el presente contrato.

## APARTADO 9 SERVICIOS BANCARIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

**DÉCIMA TERCERA.- Objeto:** De conformidad con el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, la celebración de operaciones y la prestación de servicios con el público se pueden pactar mediante el uso de equipos, medios electrónicos, de telecomunicaciones, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

**Definiciones, derechos y obligaciones de las partes:** Para efectos de este Apartado, los Conceptos señalados tendrán el significado indicado, salvo manifestación expresa en sentido contrario.

**1. Sistemas:** Significan todos aquellos programas o sistemas automatizados, desarrollos tecnológicos y/ de telecomunicación, alámbrica o inalámbrica, fija o móvil, propiedad o bajo licencia o sub-licencia del Banco, los cuales permiten que el Cliente y el Banco convengan y/o celebren las Operaciones y los Servicios Bancarios en forma electrónica y/o remota. Las definiciones establecidas en esta cláusula serán aplicables en singular o plural, así como sus conjugaciones y modalidades, obligándose las Partes al contenido de las mismas. Cualquier término con mayúscula inicial que no se haya definido en este contrato tendrá el significado que a dicho término se atribuye en los Servicios Bancarios y/o en los Sistemas Electrónicos.

**2. Firma Electrónica:** Significa la clave numérica o alfanumérica generada por los desarrollos tecnológicos propiedad del Banco, de tal forma que su configuración es desconocida para el Banco y/o sus empleados y/o funcionarios, y que una vez entregada al Cliente le permite su divulgación, uso, activación y modificación bajo su estricta responsabilidad. Dicho Número Confidencial podrá tener en los Sistemas Electrónicos diversas denominaciones, tales como NIP, número secreto, contraseña, etc., todos ellos sinónimos.

**3. Autenticación Biométrica:** Son los mecanismos de " verificación de la identidad" del Cliente, mediante la autenticación biométrica se recopila información de elementos morfológicos que le son inherentes a una persona, tales como huella dactilar y/o digital, huellas de voz, geometría de la mano, patrones de iris o retina, etc., permitiendo al Cliente autorizar, liberar o enviar las transacciones que así lo requieran, en particular transferencias de recursos y retiro de efectivos, en lugar de la contraseña alfanumérica o NIP.

Cabe señalar, que en el caso de que el Banco no realice las acciones de verificación que en su momento tenga establecida para autenticar operaciones de retiro de efectivo y transferencia de recursos, éste asumirá las reclamaciones de dichas operaciones no reconocidas por el Cliente, mismas que le serán abonadas a más tardar dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a citada reclamación.

**4. Administrador del sistema:** Es la persona(s) física(s) autorizadas por el Cliente, responsables de administrar el Servicio de Internet y/o de Banca por internet , quienes además estarán autorizados para designar usuarios y sus facultades, así como dar de alta y/o baja en el portal de Internet o en cualquier sucursal, cualquiera de sus cuentas que requiera para efectuar sus operaciones, obligándose a señalar si así lo requiere, el tipo de operaciones que se podrán efectuar a través de cada una de las cuentas.

**5. Apoderado legal o Representante Legal:** Significa aquella persona designada por el Cliente que cuente con las más amplias facultades, incluyendo poder para actos de administración de conformidad con la legislación aplicable y que autorizado por el Cliente

estará intrínsecamente vinculado con el uso de las firmas electrónicas recibidas y de la disposición de las mismas.

**6. Validación:** Son los medios físicos o electrónicos que el Banco utiliza para verificar la identidad del usuario y/o del Cliente, como lo son la clave, la contraseña, la huella Digital o algún otro medio conocido o por conocerse.

**7. Instrucciones:** Son las órdenes y/o directrices (elegidas de aquéllas que permitan los menús de diálogo de los Sistemas Electrónicos) que en forma electrónica envíe el Cliente al Banco, a través de los Sistemas Electrónicos para convenir las Operaciones y/o los Servicios Bancarios.

**8. Internet:** Significa el medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características pueda enviar y recibir datos, voz, video y demás información a través de redes telefónicas locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que mediante la utilización de computadoras denominadas servidores y ruteadores transfieren la información para que ésta llegue hacia el equipo de cómputo destinatario.

**9. Número de Autorización a Certificación de Operación, referencia o folio:** Significa el número que se genera en los Sistemas Electrónicos para acreditar la existencia, validez y efectividad de los convenios relativos a los Servicios Bancarios que conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, afecten o deban afectar los estados contables del Banco, mismo que es dado a conocer al Cliente por dichos Sistemas Electrónicos. El Número de Autorización hará las veces de comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes les atribuyen a los mismos. Dicho Número de Autorización podrá tener en los Sistemas Electrónicos diversas denominaciones, tales como Número de Transacción, Número de Operación, Número de Referencia, etc., todos ellos sinónimos.

**10. Servicio:** El Banco está de acuerdo en que el Cliente pueda hacer uso de los servicios y operaciones financieras y bancarias a través de los medios telefónicos, electrónicos, red de Internet o teleinformáticas, alámbricos o inalámbricos, fijos o móviles en adelante los servicios que en este documento se indican, y conforme a los términos y condiciones convenidos. El Banco, a su entera discreción, podrá otorgar al Cliente los equipos o programas que se requieran para la celebración de las operaciones y/o la prestación de los servicios.

**11. Línea Multiva.-** Es el sistema propiedad del Banco, el cual es accesible por el Cliente a través del uso del teléfono como medio de comunicación, cuya utilización le permite al Cliente expresar sus dudas o aclaraciones a un operador del Banco. El Cliente tendrá acceso a este servicio mediante la digitación de su Firma Electrónica en las teclas del aparato telefónico, pudiendo convenir únicamente los Servicios Bancarios que los menús de diálogo le permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar cuando el propio Sistema Electrónico le proporcione al Cliente el número o clave de Autorización. El Cliente podrá tener acceso al Operador Telefónico a través de la digitación de su Firma Electrónica en el teclado del aparato telefónico, o de forma directa y el Cliente será atendido por un operador y podrá convenir mediante Instrucciones verbales los Servicios Bancarios que el operador le permita, siguiendo las indicaciones que el propio operador le señale, en el entendido de que el acuerdo de voluntades relativo al convenio se tendrá por perfeccionado para todos los efectos legales a que haya lugar, cuando el operador telefónico le proporcione al Cliente el Número o clave de Autorización. El Cliente otorga su consentimiento en que, para el caso específico del Operador Telefónico, el Banco grabe los diálogos realizados para cada convenio en particular. El Banco siempre le informa previamente al Cliente que la llamada será grabada. Dichas grabaciones podrán ser utilizadas como medios de prueba que acrediten fehacientemente la convención de Servicios Bancarios a través de este medio. El Cliente accederá mediante la digitación de su Firma Electrónica para convenir los Servicios Bancarios que las pantallas de dialogo permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale.

**12. Banca por internet :** (Es el sistema propiedad del Banco, mediante el cual el Cliente, a través del uso de Internet, puede convenir mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema, los Servicios Bancarios, utilizando Firmas Electrónicas como medio de consentimiento expreso de la voluntad del Cliente). Durante la vigencia del presente Contrato y, en especial del presente Apartado 9, el apoderado o representante legal del Cliente, debidamente acreditado como tal frente al Banco, tendrá la facultad de determinar qué servicios desea contratar de los señalados en los anexos respectivos, así como para nombrar a él o a los responsables Administradores del Sistema, quienes además estarán autorizados para designar usuarios y sus facultades, así como dar de alta y/o de baja cualquiera de sus cuentas que requiera para efectuar sus operaciones, obligándose a señalar, si así lo requiere, el tipo de operaciones que se podrán efectuar a través de cada una de las cuentas Para el efecto se deberá acceder a la página del Banco), o acudir a cualquiera de nuestras sucursales y requisitar los formularios de dicha página para poder hacer uso del servicio. El Cliente accederá mediante la digitación de su Firma Electrónica para convenir los Servicios Bancarios que las pantallas de dialogo permitan, siguiendo las indicaciones que el propio Sistema le señale.

La dirección electrónica para acceder a la Banca Electrónica a que se refiere la presente disposición es: [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx)

**13. TOKEN:** dispositivo portátil con la más avanzada tecnología que genera Claves Dinámicas únicas para identificar y autenticar el acceso a Banca por internet .

**14. Autorización del Servicio:** El Banco otorgará al Cliente claves maestras o Firmas Electrónicas de Administrador, mediante las cuales podrá generar nuevas claves personalizadas para que a través de la red de Internet se pueda conectar al Servicio y, de esta manera, pueda tener acceso a los equipos y sistemas de cómputo electrónico (en adelante el Computador Central) que el Banco tiene en funcionamiento para tal efecto. Las Partes otorgan su consentimiento en que la Huella Digital registrada en el Sistema del Banco y/o la Firma Electrónica sustituirán, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente o de su apoderado o representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta.

El Cliente reconoce que los datos consignados en los anexos de solicitud del servicio, alta de usuarios y facultades, modificación a la solicitud del servicio que en relación con este contrato suscriba a través de sus apoderados legales, son de su entera responsabilidad,



aceptando que los mismos surtirán efectos de mandato con relación a los servicios materia de este contrato, de modo que el Banco deberá considerar a tales usuarios como mandatarios o comisionistas o factores a tal fin –según sea el caso, en los términos de los artículos 273, 274, 309, 310 y demás relativos del Código de Comercio. Asimismo el Cliente se da por notificado y enterado de las condiciones generales detalladas para cada usuario relacionado en el alta de usuarios y facultades, quedando facultado el Banco para actualizar periódicamente el mencionado anexo de alta de usuarios y facultades, previo aviso dado al Cliente en términos del propio contrato.

La designación del usuario maestro y la asignación de sus facultades, únicamente será válida cuando se contenga en los formatos especiales establecidos por el Banco; toda modificación en la designación del usuario maestro deberá verificarse mediante la suscripción del formato adicional, en el entendido de que ese nuevo formato esté debidamente firmado por el Cliente, complementará o derogará los formatos de fecha anterior según se indique y que como anexo formará parte integrante de este contrato. El Banco se reserva el derecho de aceptar o rechazar los términos y condiciones en que sean conferidas las facultades y perfiles otorgados a favor del Cliente y sus Usuarios, respecto de las cuentas que tengan como titular una persona física o moral distintas al Cliente.

Como excepción a lo anterior el Cliente contará con la opción de autorizar Usuarios para que a través del Sistema lleven a cabo la designación de Usuarios y la asignación de facultades a éstas por cuenta del Cliente, toda designación de Usuarios y asignación de facultades que realicen a dichos Usuarios será a través del Sistema (Usuario Maestro).

El uso por parte de los Usuarios de las claves de acceso, será exclusiva responsabilidad del Cliente, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con el Banco utilizando dichas claves de acceso.

**15. Facultades para uso de firmas electrónicas:** Para Banca por internet Empresarial, el Cliente es responsable de que los Usuarios las personas físicas que usen las firmas electrónicas que fueron previamente designados por el Cliente, Usuario maestro autorizado por el Cliente, o por el Apoderado Legal. Que su(s) Apoderado(s) Legal(es) cuenta(n) con las facultades necesarias para llevar a cabo en nombre y representación del Cliente los actos que pueden llevarse a cabo a través de los Medios de Comunicación y/o la Banca Electrónica y que dichas facultades les han sido otorgadas de conformidad con la legislación aplicable, sin responsabilidad alguna para el Banco. Por lo anterior, el Cliente se obliga a: a) mantener una lista actualizada que contenga los nombres completos y domicilio de todos sus apoderados legales y usuarios, y una copia de sus respectivos documentos de identificación que contengan firma y foto y de las escrituras públicas que contengan los poderes de cada uno según sea el caso; y b) entregar a el Banco la información y documentación a que se refiere el inciso anterior, inmediatamente que sea requerida por el Banco o cualquier autoridad facultada para ello.

El Cliente reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado la clave de usuario y contraseña, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de las mismas. La misma responsabilidad asume respecto de las claves de usuario y contraseña otorgadas al amparo de su solicitud, de su clave de usuario y contraseña a todas y cada una de las personas que faculte para realizar por su cuenta y orden todas o cualquiera de las operaciones materia de este contrato.

**16. Operaciones.** Lograda la conexión a que alude el párrafo anterior, el Cliente podrá tener acceso a las cuentas para efectuar, de conformidad con los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos de cada operación en particular y de acuerdo también con los lineamientos que el Banco tenga establecidos, en los días y horas hábiles bancarios que se encuentran autorizados de manera general por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las operaciones que de manera enunciativa, más no limitativa, se señalan a continuación:

- a. Consulta de saldos, movimientos y estados de cuenta.
- b. Traspasos entre las cuentas del Cliente, consultas y envío de información y/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con el Banco. La operación de estos productos y otros que previo acuerdo con el Cliente, el Banco llegara a adicionar, estarán regidos por los contratos específicos celebrados entre el Banco y el Cliente.
- c. Concertación, incrementos, decrementos y liquidación de inversiones.
- d. Dispersión y transferencia de fondos.
- e. Transferencias a cuentas de terceros en el Banco (Transferencias a cuentas de cheques de otros bancos en México o el Extranjero).
- f. Solicitudes varias o aclaraciones de operaciones específicas (cambios de domicilio, etc.) de las cuentas.
- g. Pago a proveedores o prestadores de servicios que el Banco incluya en el Servicio.
- h. Domiciliar pagos.
- i. Efectuar pagos de nómina.
- j. Solicitar y administrar chequeras.
- k. Pago de impuestos federales a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- l. Contratación de nuevos productos o servicios con el Banco.
- m. Captura de la información requerida para la contratación de nuevos productos o servicios.
- n. Cualquier otra operación y/o servicio que el Banco llegare a autorizar en el futuro.
- o. A través del mismo servicio, el Cliente podrá obtener información financiera de mercado no relacionada con las cuentas. El Banco, a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información, en el entendido que el uso por el Cliente de la misma, no implicará responsabilidad alguna para el Banco. El Cliente podrá incluir únicamente cuentas en las que sea titular o cotitular.

**17. Conexión de los equipos y sistemas electrónicos:** Para lograr la conexión al Servicio, el Banco y el Cliente se obligan a lo siguiente: el Cliente deberá contar con acceso a la red de Internet para poder ingresar al Servicio; por su parte, el Banco permitirá al Cliente conectarse a través de la red de Internet por medio de su computador central, mediante las claves de acceso que al efecto las partes establezcan.

**18. Términos y condiciones del servicio:** Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de este servicio electrónico se regirán siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los

contratos respectivos de cada operación en particular, siendo aplicables las estipulaciones de este contrato únicamente a la relación entre el Cliente y el Banco derivada del Servicio, conforme a lo siguiente:

- a. Las operaciones de retiro que el Cliente realice de las cuentas con la finalidad de hacer traspasos entre éstas o a cuentas de terceros o para realizar pagos de servicios, serán plenamente válidas sin que sea necesaria la suscripción de algún documento que así lo acredite. En los retiros de inversiones tampoco se requerirá la suscripción de fichas de retiro.
- b. La validación de las operaciones será llevada a cabo por los Sistemas, lo que generará en todos los casos un número de folio para cada operación.
- c. Los depósitos a las cuentas y las aportaciones a las cuentas de inversión se efectuarán y comprobarán sin documentar dichos movimientos, siendo validadas únicamente por medio del número de folio correspondiente.
- d. Las operaciones de retiro sólo podrán realizarse si el Cliente tiene saldo suficiente en las cuentas en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente. Tratándose de pagos de servicios, de facturas o pagos interbancarios y a terceros, el Banco queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Cliente se realizan en forma extemporánea.
- e. Tratándose de consulta de saldos, la información que el Banco proporcione al Cliente corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha y hora.
- f. La información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central del Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- g. El Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio, los días y el horario de su operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.
- h. En los estados de cuenta se harán constar e identificarán las operaciones realizadas en el periodo a que el mismo se refiera.

**19. Acceso al sistema:** El Banco registrará al Cliente en el Servicio después de autentificarle por medio de diversos elementos, como son, el número de cuenta, contraseña, así como su Número de Identificación Personal (NIP), uso de huella digital o cualquier otro medio conocido o por conocerse que permita al Banco identificar al Administrador del sistema. A esta clave de autenticación y/o la huella digital registrada en el Banco se le denominará en adelante CLAVE DE USUARIO. El Cliente designará una clave de acceso para ingresar al sistema para realizar consultas y operaciones monetarias. A ésta clave de acceso se les denominará en adelante CONTRASEÑA. El Cliente reconoce y acepta el carácter personal y confidencial de la CONTRASEÑA. El Banco podrá en todo momento, con el requisito de un preaviso, mejorar la calidad de los servicios, estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación. Ambas partes convienen en que la CLAVE DE USUARIO, la CONTRASEÑA y las claves dinámicas del TOKEN sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar del nombre y la firma del Cliente. El Banco se basará en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

**20. Responsabilidad:** La información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco mediante este servicio, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones. En los términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de los medios de identificación previstos en este Contrato para realizar las operaciones autorizadas a través de este sistema electrónico sustituirá la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Asimismo, el Cliente en este acto manifiesta su conformidad obligándose en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa los medios de identificación a que se refiere el párrafo anterior o en su caso los que los sustituyan para la celebración de operaciones y/o contratación de nuevos productos o servicios bancarios o no bancarios con el Banco. Para todos los efectos a que haya lugar, el Cliente conviene expresamente con el Banco en que cada una de las personas que faculte para realizar por su cuenta y orden las operaciones materia de este Contrato, tendrán acceso al sistema al proporcionar la CLAVE DE USUARIO, la CONTRASEÑA y otros medios de seguridad que el Banco haya asignado al Cliente, liberando desde ahora al Banco de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de los medios de acceso al sistema o de los fondos de las cuentas. En ningún caso el Banco será responsable de algún daño, incluyendo sin límite los daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el sitio Web o la página de Internet del Servicio o su uso o imposibilidad de uso por alguna de las partes o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea. El Banco no será responsable en ningún caso:

- a. Del funcionamiento o no del equipo de cómputo del Cliente ni de su mantenimiento;
- b. De los desperfectos ocasionados al equipo de cómputo por fallas en la energía eléctrica;
- c. Del mal uso que den al sistema las personas autorizadas para ello por el Cliente;
- d. Si el equipo es utilizado para el desarrollo de otras funciones de su propia empresa y no se puede tener acceso a la página web del Banco.

Es responsabilidad del Cliente el verificar que la dirección electrónica del Banco sea correcta; el Banco no asume ninguna responsabilidad cuando se acceda a través de buscadores o direcciones electrónicas distintas a la del propio banco, comprometiendo su información confidencial como son el usuario, contraseña y claves dinámicas generadas por el TOKEN.

**21. Acceso a las operaciones y horarios de servicio:** El Cliente, previa e invariablemente al inicio de la Operación o del Servicio, según sea el caso, deberá proporcionar al momento de acceder a la operación y una vez que entró al sistema, tanto su CLAVE DE USUARIO como la CONTRASEÑA, así como las claves dinámicas generadas por el TOKEN. Los horarios en que el Cliente podrá tener acceso al Servicio se darán a conocer a través de Línea Multiva o bien electrónicamente a través del propio servicio.

**22. Condiciones para la prestación del servicio:** El Banco prestará los servicios materia de este contrato siempre que le sean solicitados por el medio previsto en los días y horas que el propio Banco establezca al efecto. El Banco no estará obligado a prestar el Servicio:

- a. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.;
- b. Cuando las cuentas no se encuentren dadas de alta en el Servicio o se encuentren canceladas, aun cuando no hubieren sido

dadas de baja en el Servicio;

- c. Cuando no se pudieren efectuar los cargos, debido a que en las cuentas no se mantengan fondos disponibles suficientes o saldo a favor; y
- d. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control del Banco.

**23. Confidencialidad:** El Cliente, para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de la CONTRASEÑA, así como su confidencialidad. En caso de que el Cliente tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad tal como el robo o el uso no autorizado de su TARJETA DE DÉBITO, CLAVE DE USUARIO, CONTRASEÑA y/o cualquier otro elemento proporcionado por el Banco para identificarse y acceder a cualquiera servicio proporcionado por el Banco, deberá de notificarlo inmediatamente al área que para tales efectos designe el Banco, para bloquear a partir de entonces la TARJETA DE DÉBITO, la CLAVE DE USUARIO, la CONTRASEÑA y/o cualquier otro elemento proporcionado por el Banco para identificarse y acceder a cualquiera servicio proporcionado por el Banco.

**24. Responsabilidad de los medios de acceso a los servicios electrónicos:** El Cliente reconoce que quedará bajo su custodia el control y cuidado de la TARJETA DE DÉBITO, de la CLAVE DE USUARIO, de la CONTRASEÑA y de cualquiera otro elemento proporcionado por el Banco para uso debido de cualquiera de dichos elementos.

**25. Aceptación de términos y condiciones:** Se considera que el Cliente manifiesta expresamente su voluntad de aceptar los términos y condiciones del presente Contrato y de cada una de las operaciones que realice al amparo del mismo, al proporcionar su TARJETA DE DÉBITO, CLAVE DE USUARIO, CONTRASEÑA y/o cualquiera otro elemento proporcionado por el Banco para identificarse y hacer uso de cualquiera servicio electrónico y operar las señales de Aceptación. También se considerará aceptado a partir de la fecha en la que el Cliente haga uso o se vea beneficiado de cualquiera de los Servicios electrónicos a través de alguno de los Sistemas del Banco.

**26. Propiedad:** El Cliente reconoce que el Banco es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contengan en los Sistemas, por lo que en ningún caso podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciataria o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de los mismos.

**27. Contingencia:** El Cliente acepta expresamente que el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que pudiera sufrir si por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del Banco, el Cliente no pudiera hacer uso del Servicio o realizar alguna de las operaciones previstas en este Contrato.

**28. Tarjeta de Débito:** La tarjeta de plástico propiedad del Banco, que almacena los datos de identificación del Cliente como lo es su número de cuenta y nombre, ya sea que se encuentren impresos en la propia tarjeta o contenidos en la banda magnética y/o chip, mediante la cual podrá realizar retiros de efectivo y/o el pago de bienes o servicios con cargo a su cuenta, así como cualquier otro medio de disposición con tecnología similar o superior que permita la identificación del Cliente.

**29. Reglas de operación en medios electrónicos.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, en el artículo 200, fracción V de la Ley del Mercado de Valores y demás disposiciones que regulan las operaciones y servicios a través de medios electrónicos y a lo establecido en los contratos que regulan dichas operaciones y servicios, cuando estos se presenten a través de los mencionados medios electrónicos las partes acuerdan someterse a las siguientes reglas.

- I. El uso de los medios electrónicos y el envío de información a través de los medios de telecomunicaciones conlleva riesgos tales como:
  - a. La entrega y manejo de la información, toda vez que el Banco no asume ninguna responsabilidad por fallas o retrasos de terceros que provean servicios relacionados con medios electrónicos y de telecomunicación.
  - b. El uso que de esta información hagan terceros, toda vez que el Banco se limita al establecimiento de las medidas de seguridad a las que está obligado por ley.
- II. Las operaciones y servicios que el Cliente podrá efectuar en los medios electrónicos deberán ser contratados previamente cuando así lo requiera el Banco, o bien serán comunicadas mediante el listado que aparezca en la pantalla o sistema de audio respuesta, mismas que podrán modificarse. Las modificaciones se comunicaran en todo momento al Cliente.
- III. La creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones de las partes se podrán acreditar con las grabaciones, cintas magnéticas y documentos que resulten del uso de los equipos y sistemas automatizados.
- IV. El mecanismo de identificación y autenticación del Cliente en su ingreso a los medios electrónicos será siempre mediante la digitación de su Firma Electrónica y atendiendo en su caso a las facultades otorgadas y registradas en los sistemas del Banco.
- V. Las operaciones y servicios solicitados por el Cliente quedaran confirmados y el acuerdo de voluntades se entenderá manifestado una vez que el Cliente obtenga su número de autorización o certificación de operación.
- VI. Las operaciones y servicios realizados por el Cliente a través de los medios electrónicos, están sujetos a su veracidad, integridad, certeza y legalidad que al momento de su celebración y de conformidad con los sistemas e información con la que cuenta el Banco pueda verificar; por lo tanto, el Banco podrá detener, condicionar, suspender o revertir cualquier operación o servicio en cualquier momento, si a su juicio no contiene cualesquiera de las características indicadas. El Cliente se compromete a sacar en paz y a salvo al Banco, entidades financieras del Grupo Financiero Multiva, en caso de que la falta de alguna de las características mencionadas le sea imputable y acepta asimismo la validez de la no ejecución y/o los reversos correspondientes según el caso, de las operaciones o servicios que en términos de esta Cláusula pueda llegar a efectuar el Banco.
- VII. Las Partes aceptan que salvo lo establecido en el numeral anterior, bajo ninguna otra circunstancia se podrán eliminar las operaciones realizadas por el Cliente a través de los medios electrónicos. No obstante, el Cliente podrá solicitar la revocación de sus instrucciones por escrito y únicamente de ser posible y en el caso de que éstas no hayan sido ejecutadas, el Banco podrá proceder a su cancelación, siempre que con ello no incumpla el Banco con disposiciones jurídicas que puedan regir total o parcialmente a la operación de que se trate.

VIII. Atendiendo a la responsabilidad que el Banco tiene en la prestación de sus servicios a través de medios electrónicos y la responsabilidad que el Cliente tienen en el uso de éstos, las partes asumen las siguientes responsabilidades:

**a. El Banco.**

1. Establecerá las medidas de seguridad que en términos de las disposiciones aplicables regulen el uso de medios electrónicos, y aquellas que considere convenientes.
2. Informará al Cliente a través de los medios electrónicos las recomendaciones necesarias para prevenir operaciones irregulares o ilegales.
3. Establecerá un mecanismo de notificación adicional al mecanismo de confirmación, en aquellas operaciones y servicios que lo requieran, siendo éste el correo electrónico que señale el cliente, o cualquier otro medio que acuerde con el cliente como el uso de Servicio de Mensajes Cortos vía celular SMS.
4. El Banco guardará en forma cifrada los elementos confidenciales de la Firma Electrónica y bajo ninguna circunstancia podrá solicitar a sus Clientes dichos componentes confidenciales.

**b. El Cliente.**

1. Será responsable por el uso de su Firma GElectrónica ya que la misma tiene los mismos efectos que la firma autógrafa, por lo que todas las operaciones, instrucciones y convenios que se lleven a cabo mediante el uso de ésta, identifican y autentican plenamente al Cliente ante el Banco y expresan su consentimiento otorgado, haciendo absolutamente válidos los actos celebrados, no pudiendo ser desconocidos, repudiados, rechazados o revocados por el Cliente.
2. Se obliga a transmitir sus instrucciones a través de un equipo seguro; no comprometer la seguridad de su Firma Electrónica, o de los sistemas del Banco, así como cumplir con las recomendaciones que el Banco establezca para la prevención en la realización de operaciones irregulares o ilegales, liberando al Banco de cualquier responsabilidad que se relacione directamente con lo señalado anteriormente.
3. Será responsable de aquella información que obtenga a través de los sistemas del Banco y que de alguna forma conserve en su equipo o en los equipos que utilice en la realización de sus operaciones y servicios.
4. El Cliente será el único responsable de dar aviso por escrito al Banco sobre la baja o el cambio del Administrador del sistema que designo para la administración de Banca por internet .

Por lo que a partir de este momento o del uso de Banca por internet ambas partes manifiestan su conformidad con las disposiciones anteriores asumiendo en el ámbito de sus responsabilidades el uso de dichos sistemas automatizados.

- IX. El Banco podrá prestar al Cliente los servicios a través de medios alternos que le dé a conocer, rigiéndose éstos por los términos y condiciones que en ese momento se le den a conocer al Cliente, cuando alguno de los medios electrónicos no esté disponible.
- X. Los derechos de propiedad industrial, intelectual y de dominio contenidos en los sistemas de la banca electrónica son de la exclusiva titularidad del Banco, por lo que bajo ninguna circunstancia podrán ser objeto de copia o modificación y sólo podrán ser utilizados por el Cliente en los términos y condiciones pactados en el presente instrumento, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo de los mismos.
- XI. El perfeccionamiento del consentimiento se rige por las reglas de los convenios entre presentes, siendo aplicables las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil Federal en todo aquello que favorezca la existencia y validez de este instrumento y de las operaciones y servicios que se celebren a su amparo.
- XII. En términos de lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Crédito los saldos resultantes a cargo o a favor del propio Cliente serán los que resulten de los documentos señalados anteriormente en el numeral III, los cuales relacionados con el Estado de Cuenta Certificado por el contador autorizado del Banco, tendrán fuerza ejecutiva en juicio o en su caso en términos del artículo 68 del mencionado ordenamiento serán prueba plena.
- XIII. El Banco podrá suspender el uso de medios electrónicos, cuando por más de 5 (cinco) veces, se detecten errores en el ingreso de la Firma Electrónica o cualquier otro relativo a la operación o servicio respectivo; y
- XIV. Salvo las disposiciones aquí establecidas los términos y condiciones de los contratos que regulan las operaciones y servicios indicadas quedarán intactos y seguirán surtiendo sus efectos. Así mismo resultará aplicable lo señalado en los términos y condiciones del servicio establecidos en la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx)

**30.Limites de montos individuales y agregados diarios permitidos al usuario para realizar operaciones a través del servicio de Banca por internet.**

Operación	Concepto	Banca por internet
Trasposos o transferencias	Cuentas propias en el Banco	Sin limite
	Cuentas de terceros en el Banco	Sin limite
	Cuentas de terceros en otros bancos (i)	Sin limite
Pagos	A créditos propios y de terceros en el Banco	Sin limite
	A créditos de otros bancos	Sin limite
	Pago de servicios	Sin limite
	Envíos de dinero en México	Sin limite
	Envíos de dinero al extranjero	Sin limite

Otros	Retiro en cajeros automáticos	\$8,0000.00 Diario
Otros	Compra de tiempo aire	Sin limite

i. Sin límite, cuando las transacciones sean realizadas dentro del horario empleado, es decir, entre las 6::00 hrs a las 17:30 hrs del día siguiente

El Banco podrá permitir al Cliente establecer **LÍMITES DE MONTO PARA LAS OPERACIONES MONETARIAS** que realice a través de Banca por internet, mediante firma electrónica, o bien, siguiendo con las formalidades de ley a través de los medios electrónicos convenidos entre las partes si así se establece en el contrato respectivo, de éste en los formatos que se encuentran a su disposición en las sucursales del Banco, previa identificación del Cliente. El Cliente podrá establecer límites de monto para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros y otras instituciones, así como para pago de impuestos, para los servicios de Banca por Internet, así como reducirlos. En el caso de Cajeros Automáticos, el Banco sin su responsabilidad, se reservan el derecho de declinar operaciones cuando sobrepasen el monto acumulado diario por cuenta de las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía.

**31. Aclaraciones.** En caso de alguna queja o reclamación posterior a la operación o servicio, el Cliente deberá presentar al Banco el número de autorización o Certificación de Operación asignado a la operación o servicio, para efectos de identificación. Cualquier aclaración deberá ser presentada a más tardar dentro del plazo estipulado en los contratos de depósito a la vista, intermediación o cualquier otro, cuya cuenta corresponda a la cuenta origen de la operación o servicio. Asimismo, las partes acuerdan tomar como base para las aclaraciones, quejas o demandas los documentos electrónicos conservados por el banco, los cuales se encuentran sujetos al cumplimiento de las disposiciones respectivas para la conservación y consulta posterior de este tipo de documentos.

**32. Medidas de seguridad.** El Banco en todo momento podrá realizar bloqueos a las sesiones con medios electrónicos que el Cliente este llevando a cabo, lo anterior en el evento de que cuente con elementos que hagan presumir que los medios electrónicos están siendo usados por terceros ajenos al Cliente. Las medidas de seguridad en las Sesiones de Banca por internet son las siguientes:

- ✓ Una vez iniciada la sesión de Banca por internet por el Cliente y/o Administrador del sistema, tendrá una duración de 15 (quince) minutos en inactividad, por lo que el Sistema le enviará un mensaje preguntando si se requiere más tiempo para seguir con la sesión, en caso de que no se dé una indicación positiva por parte del Cliente y/o Administrador del sistema, el Sistema cerrará la sesión y el Cliente tendrá que iniciarla de nueva cuenta.
- ✓ Una vez iniciada la sesión de Banca por internet por el Cliente y/o Administrador del sistema, si el Banco detecta cambios relevantes en parámetros de comunicación cerrará la sesión en forma automática.
- ✓ El Banco bloqueará el servicio de Banca por internet , cuando se registren 3 (tres) intentos fallidos de ingreso al mencionado servicio; para poder desbloquear el Sistema el Cliente y/o Administrador del sistema, deberá comunicarse a Línea Multiva para poder ser autenticado.
- ✓ En caso de que el Banco detecte alguna presunción de que las claves del Cliente están siendo utilizadas por terceros, el Banco le realizará una llamada telefónica para informarle sobre el posible riesgo y notificarle que es necesario el cambio de contraseñas de su servicio Banca por internet .
- ✓ El Banco podrá suspender el servicio de Banca por internet , cuando se registre una inactividad consecutiva e ininterrumpida de 12 (doce) meses; dicho servicio se podrá reactivar siempre y cuando el Cliente acuda a una sucursal o se comunique a Línea Multiva y previa autenticación del Cliente se restablecerá el servicio.
- ✓ En caso de extravío o robo del TOKEN, el Cliente y/o Administrador del sistema deberá comunicarse a Línea Multiva para proceder a la cancelación del TOKEN extraviado o robado, en dicha llamada el Banco emitirá un número de folio de dicho reporte, a partir del cual el Cliente deja de tener responsabilidad alguna por el uso del TOKEN y/o las operaciones que se generarán en Banca por internet .
- ✓ El Banco recomienda al Cliente cambiar periódicamente la(s) contraseña(s) que utiliza para acceder a Banca por internet , como medida de seguridad para salvaguardar la información.
- ✓ Para todas las operaciones realizadas a través de Banca por internet , el Banco proporcionará al Cliente en forma gratuita a través de la página web, información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados con el propio Banco, así como la notificación de operaciones en términos del numeral 29 del presente apartado.

**33. Servicios adicionales.** Los Clientes podrán desde la Banca por internet contratar servicios y operaciones adicionales a los originalmente convenidos o modificar las condiciones previamente pactadas con el Cliente, dicha contratación se realizará con el uso de un segundo factor de autenticación.

**34. Cancelación del Servicio de Banca por internet .** El Cliente y/o Administrador del sistema podrá cancelar el servicio de Banca por internet en forma presencial en la sucursal o a través de Línea Multiva, el ejecutivo después de autenticar al Cliente y/o Administrador del sistema realizará la cancelación en el sistema, con lo que se generará una notificación vía correo electrónico al correo registrado, indicando que el servicio fue dado de baja.

**33. Comisiones.** El Banco podrá cobrar al Cliente las comisiones por el uso de los medios electrónicos (Banca por internet ), mismas que se detallan en los Anexos de Comisiones.

#### APARTADO 10 SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE EFECTIVO

**DÉCIMA TERCERA BIS. Objeto.** El Banco prestará al Cliente el servicio de recolección y envío de efectivo, divisas y/o cheques en el

domicilio del Cliente que este registrado en el Banco. El Cliente deberá efectuar la solicitud expresa a través de llamar a Línea Multiva al teléfono 55 5117.9000 . Los servicios incluyen: (i) entrega de retiros en efectivo de depósitos bancarios de dinero a la vista; (ii) recepción de efectivo y documentos para depósito en la Cuenta Propia del Cliente que indique y (iii) Servicio de Recolección de morrala para abono en cuenta y cambio de billetes por morrala. Para la entrega de retiros en efectivo de depósitos bancarios de dinero a la vista, se requerirá el envío de una carta con firma autógrafa, primero por correo electrónico a la dirección [lineamultiva@multiva.com.mx](mailto:lineamultiva@multiva.com.mx) del correo registrado del sistema, anexando identificación oficial vigente y después el original con el mensajero, contra entrega del efectivo. Las condiciones del servicio son:

- a. El horario de atención del servicio de recolección y envío de efectivo, divisas y/o cheques a través de la Línea Multiva, es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 14:00 p.m.
  - b. El servicio solo se ofrecerá a clientes que mantengan el saldo promedio requerido, el cual se dará a conocer a través de la página de Internet del Banco.
  - c. Solo aplica en la Ciudad de México, y área metropolitana, así como en Puebla. El Banco podrá ofrecer el servicio en el resto de las ciudades donde tenga presencia, previa evaluación de cada caso en específico.
  - d. Solo podrán solicitar 2 (dos) servicios al día y cada uno cubrirá un importe mínimo de \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.) y un máximo de \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.) en efectivo o en su equivalente en la divisa que solicite. El máximo de servicios disponibles en un mes será de 4 (cuatro).
  - e. El servicio solo se prestará para personas físicas y personas físicas con actividad empresarial.
  - f. Solo se podrá enviar el servicio al domicilio que tenga registrado el Cliente en nuestro sistema y no en un domicilio distinto.
- Por cuestiones de seguridad, el Banco se reserva el derecho de ofrecer el servicio en zonas de alto riesgo.

### CAPITULO III CLÁUSULAS COMUNES A TODOS LOS APARTADOS

**DÉCIMA CUARTA.- Términos y condiciones para los Productos y/o Servicios:** Los Productos, Operaciones y/o Servicios celebrados por las Partes, según lo dispuesto en los Apartados anteriores, quedarán sujetos a los términos y condiciones que se establecen en el presente Contrato de manera general y especialmente en cada documento, formato y/o constancia que conforme a las políticas del Banco deba ser requisitado y suscrito para formalizar la celebración y/o prestación de cada uno de los Productos, Operaciones y/o Servicios. También formarán parte de los Productos, Operaciones y/o Servicios las políticas de carácter general que el Banco establezca en la operación de sus productos o de sus servicios.

**DÉCIMA QUINTA.- Modificaciones al Contrato:** De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la Ley de instituciones de Crédito, el Banco podrá modificar las condiciones establecidas en este Contrato, así como las comisiones, mediante aviso dado al Cliente con 30 (treinta) días de anticipación a aquel en que surtan efecto dichas modificaciones, por medio de avisos en la Página web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) y podrá adicionalmente dar aviso a través de: i) escrito dirigido a su domicilio, ii) medios electrónicos como correo electrónico, iii) publicaciones en periódicos de amplia circulación, iv) estados de cuenta, v) a través de los comprobantes de depósito o retiro, vi) colocación de carteles o avisos en lugares abiertos al público en las oficinas del propio Banco.

Tratándose de incrementos al importe de las comisiones, así como de nuevas comisiones que pretendan cobrar, se deberá hacer previamente el registro correspondiente ante Banco de México. El Banco contará en sus sucursales y en su Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) la información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones, así como de las nuevas que se pretendan cobrar por lo menos con 30 (treinta) días naturales a que se pretendan cobrar; y en su caso, también se harán del conocimiento del Cliente las modificaciones a través del estado de cuenta.

En caso de que el Cliente no este de acuerdo con las modificaciones señaladas, podrá solicitar la terminación del presente Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso de modificación, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir en su caso los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que el Banco pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa. Si posteriormente al plazo señalado con anterioridad el Cliente continua con el uso de los Productos, Operaciones y/o Servicios sobre los que se haya introducido una modificación o adición se considerará como un consentimiento expreso del Cliente con el contenido del cambio generado.

**DÉCIMA SEXTA.- Rechazo de una Operación, Producto y/o Servicio:** El Banco se reserva la facultad de otorgar o negar un Producto, Operación o Servicio requerido cuando el Cliente no cumpla con los requisitos que al efecto solicite el Banco, ya sean de carácter documental, legales, físicos o técnicos, o cuando tenga sospecha fundada de que los recursos del Cliente son de procedencia ilícita, por incumplimiento del Contrato, falsedad en sus declaraciones o por cualquier otra circunstancia que el Banco considere. En su caso se deberá estar a lo dispuesto en el numeral que se refiere a la Vigencia y Terminación del presente Contrato. El Cliente reconoce y acepta que la solicitud que efectúe al Banco para la prestación de los Productos, Operaciones y/o Servicios convenidos no implica la aceptación por parte de éste último para su consumación, dicha aceptación queda en todo caso sujeta al análisis que lleve a cabo el Banco para dar trámite a dicha solicitud, reservándose en todo momento la facultad de otorgar o negar la activación o acceso del Cliente al Producto, Operación o Servicio de que se trate.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- Servicios y operaciones a través de medios electrónicos:** Cuando los Productos, Operaciones y/o Servicios ofrecidos por el Banco sean prestados o se pueda acceder a ellos mediante el uso de dispositivos electrónicos, los registros que los mismos hagan serán suficientes para dejar prueba de la creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones inherentes a las operaciones realizadas sobre los Productos, Operaciones y/o Servicios de que se trate. El Cliente en este acto reconoce los efectos jurídicos, validez y fuerza obligatoria de la información de los medios electrónicos, por la sola razón de

la forma que dichos medios expresen. En caso de que la información se requiera por escrito, ese requisito quedará satisfecho cuando el Cliente lo realice por cualquiera de los medios electrónicos aceptables para el Banco, sin que se pueda negar la validez o fuerza obligatoria por la razón de haberse utilizado en su formalización de dichos medios electrónicos.

**DÉCIMA OCTAVA.- Instrucciones electrónicas:** El Banco y el Cliente aceptan y reconocen que en términos del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los equipos y sistemas automatizados son de carácter mercantil, definiéndose como Mensajes de Datos, por lo que se entenderá que un Mensaje de Datos ha sido enviado al Banco por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistemas de que se trate, utilizando las claves o contraseñas de acceso. Asimismo, las partes acuerdan que se entenderá que el Banco recibe un Mensaje de Datos enviado por el Cliente cuando éste haga uso del equipo o ingrese al sistema automatizado de que se trate y que la información proporcionada a través de ese servicio se recibe del Cliente e en el momento que obtenga dicha información. De acuerdo a lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso que haga el Cliente de los equipos y sistemas automatizados, de telecomunicación o de cualquier otra tecnología con los medios de acceso, número de identificación personal (NIP) o cualquier otra clave confidencial del Cliente, sustituirán a la firma autógrafa y producirá los mismos efectos que las Leyes otorgan a los documentos con esa característica y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio que las Leyes. En cada ocasión que se use número de identificación personal (NIP) o se reciban instrucciones o solicitudes de las citadas en el párrafo precedente, el Banco elaborará un comprobante de la operación realizada que contendrá todos los datos necesarios para su identificación y el importe de la operación.

**DÉCIMA OCTAVA Bis.- Aclaraciones.** Cuando el monto reclamado por transacción no exceda del equivalente en moneda nacional a 50,000 (cincuenta mil) Unidades de Inversión (UDI) a la fecha de presentación de la reclamación, las partes convienen en sujetarse al procedimiento de aclaraciones previsto en el artículo 23 la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, conforme a lo siguiente:

i) El Cliente podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o de la realización del acto para solicitar por escrito, o correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, una aclaración, la cual podrá presentarse en la Sucursal donde radica su cuenta, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios del Banco en los teléfonos 55 5284 6200 y 800 685 84 82, ext. 56285 y 56612 o al correo electrónico a: [aclaraciones\\_une@multiva.com.mx](mailto:aclaraciones_une@multiva.com.mx) y a través de Línea Multiva al teléfono 55 5117.9000 , o por correo electrónico a: [lineamultiva@multiva.com.mx](mailto:lineamultiva@multiva.com.mx) en cualquiera de los casos dicha solicitud deberá ser acusada de recibida por el Banco.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente, dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por 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, lo anterior de conformidad con el procedimiento pactado en la presente cláusula.

ii) El Banco tendrá un plazo 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; si la operación fue realizada en el extranjero el Banco tendrá un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales. Dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega del dictamen e informe el Banco entregará el expediente generado por la aclaración en la misma sucursal o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios y los documentos relacionados con la aclaración.

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

iii) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, el Banco se obliga a poner a disposición del Cliente en la Sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada del Banco, 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 el Banco no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de la Ley para la transparencia y ordenamiento de los Servicios Financieros, por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de la presente cláusula.

v) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en la presente cláusula, el Banco no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Cuando el monto reclamado por transacción exceda del equivalente en moneda nacional a 50,000 (cincuenta mil ) UDIS, transcurrido el plazo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de corte señalada en el estado de cuenta (último día del mes), sin haber hecho alguna observación, aclaración o reclamación el Cliente, los asientos y conceptos que rigen en la contabilidad del Banco harán fe, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo, de conformidad con el artículo 58 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Lo señalado en la presente cláusula no será aplicable a lo establecido en los Apartados 4 y 5 del presente Contrato relativos a

la Comisión Mercantil y Operaciones de Reporto, respectivamente.

**DÉCIMA NOVENA.- Actualización de la información.** El Cliente tendrá la obligación de actualizar cada 6 (seis) meses los datos proporcionados al Banco y que forma parte de este Contrato, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles posteriores a ser requerido de ello o de manera inmediata al sufrir un cambio de domicilio, de estado civil, etc.

**VIGÉSIMA.- Confidencialidad y uso de la información y Disposiciones Legales.-** El Banco se apegará en todo momento a la obligación de guardar la debida confidencialidad en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios, en términos de lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que se tiene por reproducido en este espacio para todos los efectos a que haya lugar.

Disposiciones Legales. Por lo que se refiere a la mención de cada uno de los preceptos legales mencionados en el presente Contrato, el Cliente podrá consultar la transcripción de dichos artículos en el Anexo denominado "Transcripción de Disposiciones Legales" que se encuentra en el RECA (Registro de Contratos de Adhesión) de la CONDUSEF, así como en la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx).

**VIGÉSIMA PRIMERA.- Estados de cuenta.** El Banco generará mensualmente a favor del Cliente, un estado de cuenta en papel, o de forma electrónica que, refleje entre otras cosas, las operaciones efectuadas durante el periodo inmediato anterior, especificando las operaciones realizadas, los depósitos recibidos, los retiros y/o transferencias efectuadas por el Cliente, los pagos a terceros realizados por su cuenta y orden, los intereses devengados, el impuesto retenido, operaciones con valores y las comisiones generados durante dicho periodo.

El estado de cuenta será enviado mensualmente por el Banco al último domicilio que tenga registrado del Cliente, salvo que se pacte algún otro medio de consulta como la que se puede realizar a través del portal del Banco, u otro medio.. El Cliente, en su caso, deberá manifestar por escrito sus objeciones al estado de cuenta que le haga llegar el Banco conforme al procedimiento previsto en la cláusula Décima Octava Bis "Aclaraciones" del presente Contrato. Transcurridos los plazos señalados en los procedimientos señalados, sin que el Banco reciba objeción alguna de parte del Cliente, se entenderá la conformidad de éste con el estado de cuenta correspondiente y los asientos que figuren en la contabilidad del Banco harán prueba plena en favor de este último.

El Cliente podrá solicitar en cualquier sucursal, vía Línea Multiva al teléfono 55 5117.9000 , vía Banca por internet, o en los medios electrónicos que acuerden las partes, los saldos y movimientos intermedios del período de que se trate, teniendo a la mano su número de cliente.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- Nuevos productos y servicios.** Las partes están de acuerdo en que en caso de que el Banco proporcione nuevos productos, operaciones y/o servicios, adicione o mejore los ya proporcionados, los términos y condiciones de los mismos le serán notificados al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación a aquel en que surta efectos los mismos; en caso de que el Cliente no esté de acuerdo con dichos cambios podrá dar por terminado el presente Contrato dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la notificación antes señalada, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones anteriores a los cambios. Para el caso que el Cliente continúe con el uso y disfrute de dichos productos o servicios bancarios no será necesario efectuar cambio alguno al presente Contrato o la celebración de un convenio modificatorio. Sin embargo, el Banco se reserva en todo tiempo el derecho de solicitar la suscripción de un nuevo Contrato o de uno o más Convenios Modificatorios a este Instrumento.

El Banco tiene prohibido condicionar la contratación de operaciones o servicios financieros a la contratación de otra operación o servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá ofrecer productos y servicios financieros de otras Entidades que estén ligados a los productos y servicios ofrecidos al Cliente, cuando se cuente con el consentimiento expreso de éste para contratar los productos o servicios adicionales o ligados con la operación o servicio solicitado, bajo la premisa de que es un derecho innegable del Cliente contratar con éstos a través de un tercero independiente.

**VIGÉSIMA TERCERA.- Prestación de los Productos y/o servicios.** La celebración de Operaciones, Productos y/o Servicios quedará sujeta a lo siguiente: el Cliente podrá comunicar al Banco su instrucción o solicitud de apertura de cuentas y/o la prestación o activación de servicios relativos a los Productos, Operaciones y/o Servicios que tenga intención de celebrar con este último, mediante el uso de cualquier medio de comunicación. El Banco podrá establecer las claves de identificación o contraseñas adicionales que crea necesarias para usarse en estos casos. Las Partes podrán dar por terminado cada uno de los Productos, Operaciones y/o Servicios activados o se podrán cancelar todos a la vez, según lo estipulado en este instrumento respecto de la terminación de los Productos, Operaciones y/o Servicios celebrados y/o la conclusión del presente Contrato. El Cliente sabe y reconoce que algunos de los servicios, operaciones y productos que el Banco presta y que el Cliente solicite activar, pueden requerir la celebración de un contrato específico. En tal caso la cuenta no se podrá abrir y/o el servicio u operación no se considerará activada o contratada sino hasta que dicha formalidad haya sido cubierta a satisfacción del Banco. De igual manera, el Banco no asume responsabilidad alguna derivada de las fallas que afecten el buen funcionamiento del equipo de cómputo o de apoyo que se utilice para la operación y/o cualquier otro medio para realizar transferencias de recursos. El Banco no es responsable por fallas en el equipo de cómputo del Cliente, por errores o interrupciones en la transmisión del servicio, por demoras en la operación o por virus informáticos en el sistema del Cliente.

**VIGÉSIMA CUARTA.- Depósitos y/o Retiros.** Los depósitos y/o retiros podrán realizarse en cualquier sucursal del Banco, en días y horas hábiles determinados para dichos establecimientos, salvo los días que por disposición de las autoridades bancarias sean considerados como inhábiles. Los retiros podrán realizarse previa identificación a satisfacción del Banco, en los términos y conforme a las disposiciones aplicables. Igualmente podrán realizarse retiros a través de los sistemas automatizados, así



como de negocios afiliados, en términos de las disposiciones legales aplicables. Estos depósitos o retiros serán independientes a los demás mecanismos de depósito o retiro establecidos en cada capítulo de este Contrato, mediante el uso de sistemas electrónicos.

**VIGÉSIMA QUINTA.- Intransmisibilidad de derechos.** Los derechos que se deriven del presente Contrato con relación al Cliente no son transferibles ni cesibles a ningún tercero. En consecuencia no podrán sujetarse a garantía alguna, por lo que el Banco no reconocerá la transmisión, cesión o prenda que de los mismos se haga, a menos que dicha cesión sea a favor del propio Banco.

**VIGÉSIMA QUINTA Bis.- Beneficiarios.** El Cliente deberá designar beneficiarios y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, la proporción correspondiente a cada uno de ellos, llenando la solicitud respectiva en cualquier Sucursal. Y en términos de lo señalado en el artículo 56 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Banco entregará en caso de fallecimiento del titular, el importe correspondiente a los beneficiarios que se hayan designado expresamente y por escrito.

**VIGÉSIMA SEXTA.- Impuestos.** En caso de que se genere el pago del Cliente de algún impuesto de conformidad con la legislación fiscal vigente durante la vida de este Contrato, el Banco efectuará la retención y entero del impuesto de que se trate y depositará al Cliente el rendimiento neto, en su caso.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- Autorización de cargos, comisiones y otros.** El Cliente se obliga a pagar al Banco las tarifas y comisiones vigentes que se generen por la prestación de él o los servicios, productos u operaciones, los cuales se le han dado a conocer al momento de la firma del presente Contrato y que forman parte integrante del mismo. Se entenderá por comisión cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al interés, que el Banco cobre a un cliente. Las comisiones que se cobren dependerán del tipo de cuenta y forma en que se realice la operación, ya que pueden ser generadas en sucursales, cajeros automáticos propios o de terceros, teléfono, Internet o medios electrónicos al momento de celebrar la operación o servicio.

Las tarifas dadas a conocer al Cliente al momento de la firma de este Contrato serán revisadas periódicamente y en caso de modificarse, el Banco notificará al Cliente las nuevas tarifas, mismas que le serán notificadas en las sucursales del Banco, en la Página web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) en medios impresos o por cualquier medio que al efecto determine el Banco, incluyendo notificaciones en sus comprobantes impresos, estados de cuenta, o en su domicilio en su caso. El Cliente expresamente autoriza al Banco para cargarle en cualquiera de las cuentas corrientes que mantenga con el Banco, las comisiones que en su caso éste último establezca, así como cualquier adeudo que mantenga el Cliente con el Banco, derivado de cualquier relación, contrato, transacción, operación o que por cualquier otra causa se hayan generado dichos adeudos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y dichos contratos, siempre y cuando corresponda a hechos efectivamente realizados y estar relacionados exclusivamente con la operación o servicio indicado en el cuerpo de este Contrato.

El cargo que se autoriza por cualquier adeudo que mantenga el Cliente con el Banco se realizará a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del pago indicado en el contrato respectivo, y hasta que se encuentre al corriente en dicho adeudo. El cargo podrá hacerse hasta por el saldo disponible que presente la cuenta al momento de realizar el cargo en la misma, siempre y cuando este sea menor a la amortización adeudada.

El Banco dará a conocer a través de su Página web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx) y el anexo que le da al Cliente al momento de firma del presente contrato la Ganancia Anual Total.

**VIGÉSIMA OCTAVA.- Domicilios, avisos y notificaciones.** El Cliente acepta que cualquier aviso podrá realizarse a través del procedimiento "Modificaciones al contrato" establecido en la cláusula DÉCIMA QUINTA del presente Contrato. Las partes están de acuerdo en que las notificaciones se podrán hacer cualquier día del año, pudiéndose entender la notificación con cualquier persona que habite en el domicilio señalado por el Cliente, con el único requisito de que no tenga impedimento legal para recibir tal notificación. Cualquiera de las partes está obligado a notificar a la otra parte el cambio de domicilio que tuvieren y, en caso de no hacerlo, los avisos y notificaciones que dirijan al último domicilio indicado surtirán plenamente todos los efectos legales a que haya lugar. Mientras las partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, cuando menos con 10 (diez) días hábiles de anticipación, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales que se hagan en los domicilios indicados, surtirán plenamente sus efectos.

El Cliente señala como su domicilio el consignado en el Anexo Cliente, mientras el Cliente no notifique por escrito y de manera indubitable el cambio de domicilio, todos los avisos, notificaciones y demás diligencias que se hagan en el domicilio señalado surtirán todos los efectos legales que correspondan. El Banco señala como su domicilio el ubicado en Cerrada Tecamachalco número 45, 5° Piso, Colonia Reforma Social, Código Postal 11650, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México. La dirección electrónica del Banco es [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx).

El Cliente se obliga a notificar al Banco cualquier cambio de su estructura corporativa, estatutos sociales u órganos de administración o la revocación, modificación o cambio de los poderes otorgados por el propio Cliente y a entregarle copia simple de los documentos en que los mismos consten permitiéndole el cotejo con sus originales.

Para efectos de atención al Cliente, el número telefónico de Línea Multiva es 55 5117.9000, o en cualquiera de las Sucursales, o por correo electrónico a [servicioclientes@multiva.com.mx](mailto:servicioclientes@multiva.com.mx) o en las oficinas del propio Banco. El número telefónico de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios del Banco es el 55 5284 6200 ext. 56283 o 800 685 84 82, y con domicilio en Calle Cerrada de Tecamachalco, número 45, 5°. piso, Col. Reforma Social, Código Postal 11650, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México y con correo electrónico: [aclaraciones\\_une@multiva.com.mx](mailto:aclaraciones_une@multiva.com.mx).

Asimismo los números correspondientes al "Centro de Atención Telefónica" de la Comisión Nacional para la Protección y

Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros son para la Ciudad de México y zona metropolitana el 55 5340 0999 y para cualquier parte del país el 800 999 80 80, con la siguiente dirección electrónica para consultas y reclamaciones <http://www.condusef.gob.mx>, con domicilio en la ciudad de México en Av. Insurgentes Sur número 762, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, México y en las 32 delegaciones regionales y 3 metropolitanas, y con la dirección de correo: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

Podrás consultarnos en redes sociales en: Twitter: @BancoMultiva; Facebook: @Banco Multiva., LinkedIn: Banco Multiva, Instagram: banco multiva y Youtube: Banco Multiva

**VIGÉSIMA OCTAVA Bis.- Robo, pérdida y/o extravío de tarjeta de débito, cheques, o cualquier otro medio de disposición, o de hechos ilícitos o violaciones de seguridad.** El Cliente, para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de su tarjeta de débito, contraseñas o medios de disposición entregados por el Banco, por lo que en caso de que el Cliente tenga conocimiento o crea que ha habido cualquier violación de la seguridad tal como el robo o el uso no autorizado de su tarjeta de Débito, Clave de Usuario, Contraseña y/o cualquier otro elemento proporcionado por el Banco para identificarse y acceder a cualquiera servicio proporcionado por el Banco, deberá de notificarlo inmediatamente al Banco, a través de Línea Multiva al 55 5279 5858 y del interior al 800 226 26 68, para bloquear a partir de entonces la Tarjeta de Débito, la Clave de Usuario, la Contraseña y/o cualquier otro elemento proporcionado por el Banco para identificarse y acceder a cualquiera servicio proporcionado por el Banco.

De la misma forma el Cliente será responsable de la integridad, custodia y conservación de los talonarios de cheques que le entregue el Banco.

En caso de robo o extravío de la tarjeta, una vez que el Banco reciba el aviso respectivo, deberá bloquearla y sólo podrá efectuar cargos a la cuenta por operaciones celebradas con anterioridad a dicho aviso. Lo anterior también resultará aplicable en caso del fallecimiento del titular de la cuenta, una vez que sea presentado en la Institución el certificado o acta de defunción del titular de la cuenta.

Por lo tanto, en caso de robo o extravío realización de hechos ilícitos con los talonarios de cheques, tarjeta de débito o algún otro medio de disposición o defunción del Cliente, el Cliente o sus causahabientes, según corresponda, deberán dar aviso de inmediato al Banco, quien les proporcionará un número o clave de reporte.

El Cliente deberá de instruir al Banco de la acción que deba tomar, según convenga a sus intereses, en el entendido que mientras no cumpla con este requisito, serán por su cuenta y riesgo el importe de los cheques cobrados, o disposiciones y mal uso, sin que pueda hacer reclamación alguna al Banco. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 194 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Hasta en tanto el Banco no haya sido notificado conforme a lo convenido en la presente cláusula, el Cliente será responsable de los retiros y disposiciones efectuados, así como de los intereses y demás accesorios que estos generen. Por lo que una vez que el Banco haya sido notificado conforme a lo señalado cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de Medios de Disposición, en caso de defunción, robo, extravío o realización de hechos ilícitos.

En caso de fallecimiento del titular, el Banco entregará el importe correspondiente a los beneficiarios que el titular haya designado expresamente y por escrito para tal efecto, lo anterior en términos del artículo 56 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**VIGÉSIMA NOVENA.- Vigencia y terminación.** La duración del presente Contrato y de sus Apartados es indefinida y entrará en vigor a partir de la fecha de su firma.

**I Terminación por parte del Cliente.-** El Cliente por su parte, podrá dar por terminado el presente Contrato en los siguientes casos:

- a. El Cliente podrá dar por terminado en cualquier tiempo el Contrato y/o uno o más apartados del mismo, sin el cobro de cantidad adicional o penalización por la terminación del Contrato, con excepción de los adeudos y/o comisiones que ya se hubieren generado a la fecha de solicitud de terminación

Si el Cliente resuelve terminar el Contrato, deberá llenar el formulario de cancelación que le será proporcionado por un ejecutivo en cualquier Sucursal del Banco y además deberá instruir expresamente al Banco por escrito con relación a la forma de disposición de sus valores y/o efectivo. El ejecutivo de la Sucursal le entregará al Cliente el acuse de recibo de dicho formato y clave de confirmación o folio, debiéndose cerciorar previamente de la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio pactado. Dicha terminación surtirá efectos al día siguiente de su presentación, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte del Cliente, en cuyo caso la terminación surtirá efectos una vez realizado el pago total de los adeudos pendientes. El Banco comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud de terminación, el importe de los adeudos a su cargo, el Banco pondrá a disposición del Cliente dicho dato a determinada fecha, en la Sucursal elegida por el Cliente y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el presente Contrato.

En el caso de depósitos bancarios de dinero a la vista, el Contrato se dará por terminado a partir de la fecha en que el Cliente hubiese presentado su solicitud de terminación y hubiesen sido retirados los fondos correspondientes, siempre y cuando se cubran los adeudos y Comisiones cargados a esa fecha, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato. Una vez realizado el retiro del saldo, el Banco deberá proporcionar al Cliente acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

El Banco por su parte cancelará el cobro de los productos o servicios asociados, incluido el servicio de domiciliación de pago de bienes y servicios con cargo a la Cuenta del Cliente, Una vez que la cancelación surta efectos, el Banco deba abstenerse de realizar cargos en la Cuenta Eje relacionadas con dicha domiciliación.

Asimismo, el Cliente deberá acompañar a la solicitud de terminación los medios de disposición vinculados a la cuenta, o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de dicha fecha. El Banco adoptará las acciones necesarias para rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición, por lo que cualquier cargo que se registre a partir del momento de la citada cancelación, no podrá ser imputado al Cliente.

El Banco proporcionará un estado de cuenta en el que se expresará el monto de los recursos objeto del depósito cuya terminación se solicitó, y, en su caso, las comisiones aplicadas. El estado de cuenta, hará las veces de finiquito de la relación contractual.

Por último, el Cliente podrá cancelar por escrito en cualquier Sucursal del Banco, el presente Contrato o alguno de los productos aquí, establecidos, sin responsabilidad alguna y sin que el Banco pueda cobrar comisión alguna, en un periodo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

**b. Terminación por parte del Cliente a través de otra Institución Financiera.-** El Cliente en todo tiempo podrá solicitar la terminación del presente Contrato a través de otra Institución Financiera ("Institución Receptora"), la cual en caso de resultar procedente la solicitud debe abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicará al Banco ("Institución Transferente") su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del Cliente, lo anterior con la finalidad de transferir los recursos a la Institución Receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega; lo anterior se llevará a cabo mediante el siguiente procedimiento:

- i) Requerir al Cliente confirmación de haber solicitado a la Institución Receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que se tenga convenidos con dicho Cliente.
- ii) El Banco transferirá los recursos objeto de la cuenta que sea indicada por la Institución Receptora, a más tardar al tercer día hábil bancario contado a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se trate de operaciones a plazo en cuyo caso el traspaso y la terminación tendrá efectos a su vencimiento.
- iii) Una vez que los recursos se han transferido a la cuenta de la Institución Receptora, los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato quedan extintos.

De igual forma el Banco, en su calidad de Institución Receptora, podrá ofrecer el servicio de terminación de operaciones con otras Entidades Financieras "Institución transferente" para lo cual requerirá del Cliente, previa su autenticación y cumplimiento de los requisitos de contratación del Producto respectivo, la solicitud por escrito de terminación de operaciones para que un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles requiera a la Institución Transferente que los recursos sean transferidos a la cuenta que al efecto abra el Banco y de por terminada la operación que mantenía con aquella.

No obstante, la terminación de algún o algunos Apartados del Contrato o de este último, unos y otro seguirán produciendo todos sus efectos legales entre las partes hasta que el Cliente y el Banco hayan cumplido con todas y cada una de sus obligaciones contraídas al amparo de los mismos.

**II. Terminación por parte del Banco.-** El Banco podrá dar por terminado el presente contrato, en los casos siguientes:

**A.- Por así convenir a sus intereses** y sin necesidad de justificación alguna, en cualquier momento podrá dar por terminado uno o más Apartados en particular o todo el Contrato, con el simple aviso por escrito al Cliente, con 30 (treinta) días naturales de anticipación. En el entendido de que si el Cliente tuviere valores o saldo a su favor, dentro de plazo antes referido, éste tendrá el derecho y la obligación retirarlos de la cuenta; si transcurrido dicho plazo el Cliente no hubiere retirado sus valores y/o su efectivo, el Banco queda facultado para que a los valores y el efectivo que hubiere registrado en la cuenta, se le den el tratamiento establecido en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que se detalla al final del presente numeral II.

**El Banco en ningún caso podrá condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente Contrato.**

**B.- Por no mantener saldos mínimos o no contar con saldo ni movimientos.** En caso de que el Banco decida dar por terminado el presente Contrato o uno o más de sus Apartados, por que el Cliente en un término de 90 (noventa) días naturales no realice movimiento alguno en su cuenta y la misma no tenga saldo; o por no mantener los saldos mínimos requeridos por el Banco.

En el supuesto de que el Cliente no realice movimientos y la cuenta no tenga saldo en 90 (noventa) días naturales, el Banco podrá unilateralmente dar por terminado el presente Contrato y cancelar la cuenta.

En el supuesto de que el Cliente no conserve el o los saldos mínimos requeridos por el Banco, pero la cuenta si tenga un saldo, el Banco notificará a el Cliente para que en un término de 10 (diez) días naturales cumpla con los saldos mínimos o en su caso, retire su saldo y el Contrato se tendrá por terminado y se procederá a cancelar la cuenta; si en dicho término el Cliente no incrementa los saldos y no retira su saldo, el Banco queda facultado para que dicho saldo se le de el tratamiento establecido en los términos del artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, mismo que se detalla al final del presente numeral II.

**C.- Por terminación grave.** En caso de que las operaciones del Cliente el Banco determine que las mismas encuadran en los supuestos establecidos por el artículo 400 BIS del Código Penal Federal Vigente y 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, el Banco lo notificará al Cliente quien en un término de 5 (cinco) días naturales se obliga a retirar sus valores o efectivo, instruyendo al Banco para tales efectos a más tardar el día en que surta efectos la terminación del Apartado de que se trate o del Contrato mismo. En caso contrario, el Banco podrá liberarse de las obligaciones de entrega, consignando el efectivo o valores en una cuenta concentradora en términos del artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito.

El Banco podrá dar por terminado el presente Contrato de manera inmediata sin necesidad de notificación previa en los siguientes supuestos:

- a) Cuando dicha terminación de Contrato le sea solicitada al Banco por alguna autoridad regulatoria;
- b) Cuando en cumplimiento a las normas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo sea solicitada

- la terminación de la relación contractual por el Comité de Comunicación y Control del Banco;
- c) Cuando el Banco en virtud de las investigaciones que realice, determine que los documentos con los que fue contratado el producto o servicio son apócrifos, existe suplantación de identidad o que la información proporcionada para la celebración de los Contratos no es verídica;
  - d) Cuando el Cliente no proporcione al momento en que le sean solicitados por el Banco los documentos necesarios para la actualización de su expediente; y
  - e) Cuando se detecte que se han realizado operaciones fraudulentas con los Productos o Servicios contratados.
- En los supuestos anteriores el Banco notificará al Cliente a través de Aviso en el domicilio que se tenga registrado, la cancelación de la cuenta a más tardar dentro de los 15 (quince) días posteriores a que fue cancelada la misma.

**Tratamiento a las Cuentas que no registran movimientos:**

El principal y los intereses de las Cuentas que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y, después de que se haya dado aviso por escrito, en el domicilio del Cliente que conste en el expediente respectivo, con 90 (noventa) días de antelación, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará el Banco para esos efectos. Con respecto a lo anterior, no se considerarán movimientos a los cobros de comisiones que realice el Banco. El Banco no podrán cobrar comisiones cuando los recursos de las Cuentas se encuentren en los supuestos a que se refiere el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito a partir de su inclusión en la cuenta global. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el Cliente se presente para realizar un depósito o retiro, o reclamar la transferencia o inversión, el Banco deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo. Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses a que se refiere este artículo, sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. Las instituciones estarán obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este párrafo

**TRIGÉSIMA.- Legislación y competencia.** Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten expresamente a su texto y, sólo en defecto o insuficiencia de este, a las leyes federales competentes y a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, México, renunciando en consecuencia al fuero de cualquier otro domicilio que pudiera corresponderles.

#### SECCIÓN ESPECIAL DE AUTORIZACIONES

**TRIGÉSIMA PRIMERA.- Autorización de entrega de información.** El Cliente autoriza al Banco a:

- I. Utilizar y/o en su caso proporcionar a terceros información para la promoción de productos, servicios, beneficios adicionales, descuentos, promociones, bonificaciones, concursos, estudios de mercado, sorteos y publicidad en general;
- II. Proporcionar Utilizar y/o en su caso proporcionar a terceros información para la realización de encuestas de calidad, servicio o de cualquier otro tipo relacionado con los productos ofrecidos por Grupo Financiero Multiva, S.A.B., de C.V.

El Cliente podrá en cualquier momento modificar o cancelar la autorización otorgada, mediante escrito que deberá entregar en cualquier sucursal del Banco. Lo anterior, no obsta para que el Cliente se inscriba en el Registro Público de Usuarios en la Comisión Nacional de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, o solicite su oposición al envío de publicidad o información con fines mercadotécnicos, mediante el mecanismo disponible en nuestro Aviso de Privacidad o bien mediante el ejercicio de sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) proceso que se encuentra en el mismo Aviso de Privacidad, éste último se puede consultar en la Página Web [www.multiva.com.mx](http://www.multiva.com.mx).

**TRIGÉSIMA SEGUNDA.- Autorización de solicitud de información.** El Cliente autoriza expresamente al Banco en términos de la sección especial denominada "Autorización para entrega de información y consulta en Sociedades de Información Crediticia", y que se encuentra al final del presente contrato a lo ahí señalado.

Para efectos del párrafo anterior y previamente a que el Banco otorgue a favor del Cliente cualquiera crédito y/o línea de crédito, ya sea que disponga o no de cantidades a su cargo, este se obliga desde ahora a firmar una carta de autorización, sustancialmente idéntica al formato que se agrega como anexo de este Contrato, conforme a la cual el Banco pueda solicitar cualquiera información sobre el historial crediticio del Cliente, ante la Sociedad de Información Crediticia que libremente elija el Banco para ello.

#### INFORMACIÓN RELATIVA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO

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 400,000 (cuatrocientas mil) UDIS por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de la institución de banca múltiple.

En las cuentas solidarias, "el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) cubrirá hasta el monto garantizado a quienes aparezcan en los sistemas de El Banco como titulares o cotitulares en partes iguales. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta solidaria no excederá de 400,000 (cuatrocientas mil) UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares"

En las cuentas mancomunadas, “se dividirá el monto garantizado de la cuenta entre los titulares o cotitulares, en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los titulares o cotitulares o, en su defecto, conforme a la información relativa que El Banco mantenga en sus sistemas. La cobertura por parte del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) de una cuenta mancomunada no excederá de 400 (cuatrocientas) mil UDI por cuenta, cualquiera que sea el número de titulares o cotitulares”

En las demás operaciones pasivas que no se encuentren garantizadas por el IPAB, el Banco hace del conocimiento del Cliente que, en términos de la “Ley de Protección al Ahorro Bancario, esta operación no está garantizada por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario”

**TRGÉSIMA TERCERA. Disposiciones Legales.** En caso de referencias a preceptos legales, el Banco incluirá en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) a cargo de la CONDUSEF, en la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), apartado RECA (Registro de Contratos de Adhesión), bajo el número de RECA del presente Contrato, un Anexo con la transcripción de las disposiciones legales, lo anterior con independencia de que tal Anexo se encuentra a disposición del Cliente en las sucursales del Banco.