

## CARÁTULA INTEGRANTE DEL CONTRATO BÁSICO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA

Nombre del Cliente	No. de Cuenta	No. de Cuenta CLABE

**Nombre comercial del producto o cuenta: CUENTA BÁSICA COMPARTAMOS**  
 Tipo de Operación: Depósito Bancario de Dinero a la Vista

TASA DE INTERÉS	GAT NOMINAL	COMISIONES RELEVANTES	
Sin Intereses	N/A	Sin comisiones	Sin comisiones
	GAT REAL*		Otras Comisiones
	N/A		Este producto no cobra comisiones.

MEDIOS DE DISPOSICIÓN	LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS
<input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> Chequera <input type="checkbox"/> Banca Electrónica	<input checked="" type="checkbox"/> Cajeros Automáticos <input checked="" type="checkbox"/> Ventanilla <input checked="" type="checkbox"/> Comercios Afiliados <input checked="" type="checkbox"/> Comisionistas Bancarios

**ESTADO DE CUENTA**

Enviar a: Domicilio 
                                         
 Consulta: Vía internet 
                                         
 Envío por correo electrónico



**Producto garantizado hasta por 400 mil UDIS por el IPAB [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)**  
 Titular Garantizado(s):

**Aclaraciones y reclamaciones:**  
**Unidad Especializada de Atención a Usuarios:**  
**Domicilio: Avenida Insurgentes Sur número 1458, Colonia Actipan, Código Postal 03230, Alcaldía Benito Juárez, México, CDMX.**  
**Teléfono: 800-226-5432; Correo electrónico: [unidad ESPECIALIZADA@compartamos.com](mailto:unidad ESPECIALIZADA@compartamos.com)**  
**Página de Internet: [www.compartamos.com.mx](http://www.compartamos.com.mx)**

**Registro de Contratos de Adhesión Número: 1562-428-028817/05-02036-0522**  
**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):**  
**Teléfono: 55 53400999. Página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)**  
**[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)**

“\*La GAT REAL es el rendimiento que obtendría después de descontar la inflación estimada”



## FCA-01-11

CONTRATO BÁSICO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, BANCO COMPARTAMOS, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “COMPARTAMOS”, Y POR LA OTRA PARTE, LA(S) PERSONA(S) CUYO(S) NOMBRE(S) SE PRECISA EN LA SOLICITUD DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN ADELANTE EL “CLIENTE”, A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS “PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### **I. Declara el Cliente, que:**

- a) Es una persona física de nacionalidad mexicana, con pleno ejercicio y goce de sus facultades para la celebración de este Contrato.
- b) Sus datos generales son los que han quedado asentados en la Solicitud de Apertura de Cuenta (la “Solicitud”), la cual forma parte integrante de este Contrato, en la que precisa su deseo de contratar una cuenta de depósito, en los términos y condiciones estipuladas en este Contrato.
- c) Actúa en nombre y por cuenta propia manifestando que tiene conocimiento que actuar en nombre y por cuenta de un tercero o proporcionar datos y documentación falsa constituye un delito.
- d) El origen de los Recursos depositados en la Cuenta son de su propiedad y en todo momento proceden y procederán de fuentes lícitas, manifestando que entiende plenamente las disposiciones relativas a operaciones con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias.
- e) Su estado civil o régimen matrimonial es el que se desprende de la Solicitud.
- f) Conoce y acepta que Compartamos puede rechazar la realización de cualquier operación y/o servicio bancario al amparo del presente Contrato en los casos en que el solicitante y/o Cliente se encuentre en la lista de personas bloqueadas emitida por la Unidad de Inteligencia Financiera, o bien, en la lista “*Specially Designated Nationals List (SDN)*” de la “*Office of Foreign Assets Control (OFAC)*”.
- g) Conoce y acepta que Compartamos podrá bloquear en cualquier momento los Recursos cuando así lo solicite la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por encontrarse este último en la lista de personas bloqueadas.
- h) Tiene conocimiento y otorga su consentimiento a Compartamos para que actúe como responsable de sus datos personales y de sus datos personales patrimoniales/financieros que, de acuerdo con lo estipulado en el Aviso de Privacidad Integral para Clientes Ahorro publicado en <http://www.compartamos.com.mx>, en la sección de Avisos de Privacidad, le han sido solicitados o le sean solicitados en el futuro por Compartamos. De igual manera manifiesta que conoce las finalidades para las que Compartamos recaba sus datos personales generales y personales patrimoniales/financieros.
- i) Tiene conocimiento de que en caso de que sea su voluntad revocar el consentimiento que ha otorgado a Compartamos para el tratamiento de sus datos personales generales y personales patrimoniales/financieros, así como ejercer los derechos que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares le otorga, deberá llenar debidamente el formulario que Compartamos pone a su disposición en las siguientes modalidades: a) a través de la página de internet <http://www.compartamos.com.mx>, en la sección de Avisos Privacidad; b) En la Oficina de Servicio y/o Sucursales de Compartamos más cercana a su domicilio; o c) Por medio de un escrito dirigido al Oficial de Privacidad a la siguiente dirección: Insurgentes Sur número 1458 piso 15, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México. Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos y para la revocación de su consentimiento al tratamiento de sus Datos Personales, podrá llamar al siguiente número telefónico: 55 5276-7250, extensión 7658 así como, ingresar al sitio de Internet <http://www.compartamos.com.mx> en la sección de Avisos Privacidad, o bien, ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad de Compartamos, quien dará trámite a las solicitudes para el ejercicio de estos derechos, y atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de su información. Los datos de contacto son los siguientes:  
Dirigido a: Oficial de Privacidad de la Información  
Domicilio: Insurgentes Sur número 1458 piso 15, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México.  
Número telefónico: 55 5276-7250, extensión 7658 Correo electrónico: [oficialdeprivacidad@gentera.com.mx](mailto:oficialdeprivacidad@gentera.com.mx)
- j) Manifiesta que Compartamos ha hecho de su conocimiento que sus datos personales generales y personales patrimoniales/financieros serán manejados de forma confidencial, y serán protegidos a través de medidas de seguridad tecnológicas, físicas y administrativas.
- k) Declara bajo protesta de decir verdad que la información y documentación proporcionada por él es verídica y carece de toda falsedad.
- l) Manifiesta que Compartamos ha hecho de su conocimiento que podrá consultar las disposiciones legales referidas en el presente Contrato, en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) así como en las Oficinas de Servicio y/o Sucursales de Compartamos.

#### **II. Declara Compartamos, que:**

- a) Es una sociedad anónima debidamente constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, y cuenta con las autorizaciones necesarias para operar y organizarse como Institución de Banca Múltiple, por lo que cuenta con las facultades para la celebración y cumplimiento de este Contrato.
- b) Está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave BCI001030ECA, y su página de internet es <http://www.compartamos.com.mx>
- c) Tiene su domicilio en avenida Insurgentes Sur número 1458, Col. Actipan, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, México, C.P. 03230.
- d) El lugar donde el Cliente podrá consultar las cuentas activas de Compartamos en redes sociales de internet es <http://www.compartamos.com.mx>; Facebook: f/CompartamosBanco, twitter: @CompartamosBanc y YouTube: Compartamos Banco
- e) El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número: “Cuenta Básica Compartamos” RECA No. 1562-428-028817/05-02036-0522
- f) Podrá rechazar la realización de cualquier operación y/o servicio bancario al amparo del presente Contrato en los casos en que el Solicitante y/o Cliente se encuentre en la Lista de Personas Bloqueadas emitida por la Unidad de Inteligencia Financiera, o bien, en la lista “*Specially Designated Nationals List (SDN)*” de la “*Office of Foreign Assets Control (OFAC)*”.

#### **III. Declaran las Partes que:**

- a) Conocen el contenido del presente Contrato el cual tiene el siguiente índice:

**Capítulo Primero.** - Definiciones.

**Capítulo Segundo.** - Del Contrato.

**Capítulo Tercero.** - De la cuenta de depósito bancario de dinero a la vista – “Cuenta Básica Compartamos”.

**Capítulo Cuarto.** - Lugares para efectuar retiros y medios de disposición.

**Capítulo Quinto.** - Disposiciones Generales.

## FCA-01-11

Expuestas las anteriores declaraciones, las Partes que suscriben el presente Contrato manifiestan su voluntad de otorgar y sujetarse al tenor de las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### CAPÍTULO PRIMERO

##### DEFINICIONES

**PRIMERA. - DEFINICIONES.** Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos escritos con mayúscula inicial tendrán los significados que se expresan a continuación, igualmente aplicables en singular o plural:

**Banca Electrónica:** Al conjunto de servicios y operaciones bancarias que Compartamos realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos identificados como Compartamos Net (Banca Net), Compartamos SMS (Pago Móvil) y App Compartamos (Banca Móvil).

**Cajero Automático:** Dispositivo de acceso de autoservicio que le permite al Cliente realizar diversas consultas y operaciones, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Cliente accede mediante la Tarjeta de Débito.

**Carátula:** Documento correspondiente a la Cuenta donde se precisan las características esenciales de este Contrato, la cual forma parte integrante del mismo.

**Cliente:** La persona cuyo nombre se precisa en la solicitud del presente instrumento.

**Comercios Afiliados:** Corresponsales bancarios y no bancarios propios o terceros de Compartamos incluida la red de corresponsales afiliados a la Red Yastás, S.A. de C.V., en los cuales el Cliente puede realizar transacciones con la Tarjeta de Débito como instrumento de pago o Medio de Disposición del dinero depositado en la Cuenta.

**COMPARTEL:** Medio telefónico mediante el cual Compartamos y el Cliente podrán convenir determinados Servicios.

**Cuenta:** Cuenta bancaria que Compartamos abrirá al Cliente en términos de lo dispuesto en el presente Contrato aplicable a la "Cuenta Básica Compartamos".

**Días Hábiles:** Días del año en que Compartamos abra sus Oficinas de Servicios y Sucursales para atención al público, que no sean domingos ni considerados inhábiles por las autoridades bancarias en que las instituciones de crédito estén autorizadas para celebrar operaciones con el público.

**Divisas:** Dólares de los Estados Unidos de América (Dólares americanos), así como cualquier otra moneda extranjera libremente transferible y convertible de inmediato a Dólares americanos.

**Fecha de Corte:** Mes aniversario considerando la fecha de firma del presente Contrato.

**Horas Hábiles:** Al horario comprendido de las 08:00 a las 18:00 horas, hora centro de México en el cual Compartamos brinda atención en sus Oficinas de Servicio y/ Sucursales, mismo que podrá ser modificado en cualquier momento por Compartamos.

**Identificación Oficial:** La credencial para votar vigente con fotografía, la cédula profesional o el pasaporte mexicano, expedidos por las autoridades competentes, de acuerdo con la normatividad aplicable.

**Medios de Disposición:** Se entenderá como aquellos medios por los cuales el Cliente podrá disponer de los Recursos que obran en la Cuenta, incluyendo cajeros automáticos, disposición en ventanilla, comercios afiliados, comisionistas bancarios, la Tarjeta de Débito entregada al Cliente y las Transferencias Electrónicas SPEI.

**NIP:** Número de identificación personal asociado a una Tarjeta de Débito, confidencial, intransferible y que será medio de autenticación del Cliente mediante una cadena de caracteres numéricos.

**Oficina de Servicios:** Lugar establecido de Compartamos con atención al público sin comprender operaciones bancarias de ventanilla.

**Pago Móvil:** Al servicio de Banca Electrónica en el cual el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del Cliente, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio y mediante el cual el Cliente sólo recibirá notificaciones.

**Proveedor de Recursos:** Aquella persona que, sin mantener una relación laboral con el titular de una Cuenta Básica Compartamos, abone de manera regular a dicha cuenta recursos correspondientes a programas brindados por instancias gubernamentales.

**Recursos:** El importe en dinero depositado en la Cuenta, mismo que el Cliente puede disponer mediante los Medios de Disposición previstos en el presente Contrato.

**Remesa:** Cantidad en moneda nacional o extranjera proveniente del exterior, transferida a través de empresas, originada por un remitente (persona física residente en el exterior que transfiere recursos económicos a sus familiares en México) para ser entregada en territorio nacional a un beneficiario (persona física residente en México que recibe los recursos que transfiere el remitente).

**Sucursal:** Aquellas instalaciones de Compartamos distintas a Oficinas de Servicio destinadas a la atención al público usuario, para la celebración de operaciones y prestación de servicios

**Tarjeta de Débito:** Tarjeta de plástico con banda magnética y chip que Compartamos entregue al Cliente de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, la cual será utilizada por el Cliente como un Medio de Disposición del dinero depositado en la Cuenta.

**Trasferencia Electrónica SPEI:** Servicio ofrecido por Compartamos en sus Oficinas de Servicios y/o Sucursales para que el Cliente disponga de los Recursos de la Cuenta a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios mediante su instrucción para el abono a otra cuenta del Cliente o de terceros.

#### CAPÍTULO SEGUNDO

##### DEL CONTRATO

**SEGUNDA. - OBJETO.** Este Contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones conforme los cuales Compartamos habrá de operar la Cuenta Básica de depósito bancario de dinero a la vista que el Cliente contrate, cuyas características se describen más adelante. La finalidad de la Cuenta es poner a disposición del Cliente los Recursos que se depositen en la misma.

La celebración del presente Contrato no implica obligación de Compartamos a otorgar al Cliente la Cuenta, lo anterior en virtud de que el Cliente deberá reunir y cumplir con los requisitos que al efecto Compartamos establezca para su apertura, los cuales podrá consultar en las Sucursales, Oficinas de Servicio, página de internet de Compartamos o a través de los medios que este último establezca; sin embargo, en caso que Compartamos otorgue al Cliente la Cuenta, se obliga a mantenerla operando, disponible y vigente y el Cliente a utilizar la Cuenta y Medios de Disposición de acuerdo a lo aquí expresado.

**TERCERA. - VINCULACIÓN CON CRÉDITOS OTORGADOS POR COMPARTAMOS.** Independientemente de los Medios de Disposición de los Recursos y de la libre adquisición de bienes y servicios que puede realizar el Cliente con la Tarjeta de Débito, el presente Contrato sólo amparará un producto de depósito; sin embargo, en caso de que el Cliente celebre operaciones de crédito con Compartamos éstas podrán estar vinculadas a la Cuenta del Cliente donde Compartamos únicamente podrá depositar los Recursos de los créditos. Para lo estipulado en el presente párrafo, el Cliente acepta y reconoce que si dispone de los Recursos depositados en su Cuenta derivados de créditos otorgados por Compartamos, se entiende la expresa disposición de dichos créditos, para lo cual las Partes se sujetarán a lo dispuesto por el contrato de crédito que entre ellas hayan celebrado. Si el Cliente llegara a cancelar el (los) crédito(s) otorgados por Compartamos en el plazo que sea señalado dentro de los contratos respectivos y éstos son depositados en la Cuenta, entonces el Cliente no deberá disponer en ningún momento de dichos Recursos, facultando desde este momento a Compartamos para retirar de la Cuenta los Recursos derivados del (de los) crédito(s) cancelado(s).

**FCA-01-11**

Por lo anterior, el Cliente autoriza de manera expresa a Compartamos mediante la firma del presente Contrato para realizar la disposición correspondiente al importe del(los) crédito(s) depositado(s) en su Cuenta en caso de presentarse una cancelación del(los) mismo(s) solicitado por el Cliente y estando dentro del plazo de diez días hábiles posteriores a la firma del contrato de crédito que corresponda, de conformidad con lo previsto en el inciso e), de la fracción VI del artículo 5 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

**CAPÍTULO TERCERO****DE LA CUENTA DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA – “CUENTA BÁSICA COMPARTAMOS”**

**CUARTA. - DESCRIPCIÓN.** La Cuenta Básica Compartamos consiste en una cuenta básica de depósito bancario de dinero a la vista asociada a una Tarjeta de Débito mediante la cual el Cliente podrá efectuar depósitos y retiros de dinero durante la vigencia del presente Contrato.

Los depósitos realizados a la Cuenta Básica Compartamos serán constituidos y reembolsables en Moneda Nacional de los Estados Unidos Mexicanos en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente Contrato, de acuerdo con los términos y condiciones aquí establecidas; asimismo, los servicios incluidos en la Cuenta Básica Compartamos son:

- Apertura y mantenimiento de Cuenta Básica Compartamos
- Otorgamiento de Tarjeta de Débito así como su reposición en caso de desgaste o renovación.
- Abonos de Recursos a la Cuenta Básica Compartamos
- Retiros de efectivo en las ventanillas de Sucursales de Compartamos y en Cajeros Automáticos.
- Pago de bienes y servicios en Comercios Afiliados a través de la Tarjeta de Débito.
- Realizar operaciones permitidas en la red de corresponsales autorizados por Compartamos para tal efecto, así como en las Sucursales y Oficinas de Servicios de Compartamos
- Consulta de saldos en las ventanillas de Sucursales de Compartamos y en Cajeros Automáticos.
- Transferencia Electrónica SPEI en Oficinas de Servicio y/o Sucursales de Compartamos o a través de los medios establecidos por Compartamos que para tal efecto comunique con antelación al Cliente.
- Recepción de depósitos bancarios a través del número celular asociado a la Cuenta Básica Compartamos conforme lo estipulado en la cláusula Trigésima Primera del presente Contrato.
- Cierre de la Cuenta Básica Compartamos
- Domiciliación del pago de servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago

**QUINTA. - MONTO MÍNIMO POR APERTURA.** El Cliente no requiere un monto mínimo de apertura, únicamente deberá reunir y cumplir los requisitos para la contratación, los cuales podrá consultar en las Sucursales y Oficinas de Servicio o página de internet o a través de los medios que Compartamos establezca y que le sean solicitados por este último.

**SEXTA. - INTERESES.** Los depósitos realizados a la Cuenta Básica Compartamos no causarán intereses, por lo que Compartamos no estará obligado a pagar cantidad alguna por este concepto.

**SÉPTIMA. - SALDO PROMEDIO MENSUAL MÍNIMO.** El monto mínimo a partir del cual Compartamos mantendrá operando la Cuenta Básica Compartamos es de \$0.01 (cero pesos 01/100 M.N.). Dicho monto mínimo se calculará por saldos promedios mensuales y le será notificado al Cliente al momento de la apertura de cuenta a través del presente contrato. La cuenta podrá ser cerrada en caso de que el Cliente no mantenga el saldo mínimo mensual requerido por Compartamos durante 3 (tres) meses consecutivos.

Cuando la Cuenta del Cliente reciba depósitos de Proveedores de Recursos, se requiere para conservar abierta la Cuenta que durante un periodo de 6 (seis) meses consecutivos, se realice a la Cuenta, al menos, uno de dichos abonos, sin que se requiera que en ese lapso esta mantenga el saldo promedio mensual mínimo. En este caso la Cuenta podrá cerrarse una vez que concluya el periodo de 6 (seis) meses en que no se haya realizado ninguno de los abonos indicados y que, además, durante los 3 (tres) meses consecutivos posteriores al término de ese periodo de 6 (seis) meses, los saldos promedio mensuales de la Cuenta sean inferiores al mínimo establecido.

En los supuestos descritos anteriormente, se le notificará al Cliente la posibilidad de dar por cancelada la Cuenta Básica Compartamos mediante comunicación por escrito que Compartamos dirija a su domicilio o a través del estado de cuenta correspondiente al mes en que el saldo promedio mensual de dicha cuenta haya sido inferior al mínimo requerido.

**OCTAVA. - DEPÓSITOS.** Los depósitos que se efectúen, en las Sucursales y corresponsales habilitados para tal efecto, en la Cuenta Básica Compartamos deberán realizarse utilizando los formatos que proporcione Compartamos, o se recibirán contra entrega del comprobante de disposición respectivo que al efecto se emita. Los comprobantes tendrán plena validez, una vez que ostenten la certificación de la estación receptora o el sello de Compartamos y la firma del funcionario receptor.

Los depósitos que se efectúen en la Cuenta Básica Compartamos no causarán comisión alguna siempre y cuando cumplan con los límites transaccionales establecidos por la normatividad aplicable, y se sujetarán en todo momento a lo establecido a continuación:

- a) Los abonos mensuales no deben exceder el importe equivalente a 165 (ciento sesenta y cinco) salarios mínimos diarios vigentes en la Ciudad de México.
- b) Los depósitos recibidos en efectivo, se acreditarán en el mismo día en que lo reciba Compartamos, siempre que se trate de Días y Horas Hábiles en caso contrario serán acreditados al Día Hábil siguiente.
- c) Los depósitos realizados a través de Transferencias Electrónicas SPEI o mediante cargos y abonos a cuentas de Compartamos, se acreditará el mismo día siempre que se trate de Días y Horas Hábiles.
- d) Los depósitos que se hagan dentro de los horarios establecidos por Compartamos, en cheques u otros medios a cargo de instituciones distintas a Compartamos, se entenderán recibidos por éste último salvo buen cobro y su importe se abonará en la Cuenta Básica Compartamos únicamente al efectuarse su cobro, conforme a los acuerdos interbancarios y reglas del Banco de México aplicables al caso.

## FCA-01-11

- e) Los depósitos recibidos con motivo de créditos que Compartamos otorgue al Cliente, serán abonados en la misma fecha en que su importe quede disponible, siempre que se trate de Días y Horas Hábiles.
- f) Los depósitos a la Cuenta Básica Compartamos no generarán rendimientos ni intereses.

### CAPÍTULO CUARTO LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS Y MEDIOS DE DISPOSICIÓN

**NOVENA. - LUGAR COMÚN PARA EFECTUAR RETIROS.** El Cliente podrá disponer libremente de los Recursos depositados en la Cuenta que corresponda a través de cualquier Sucursal de Compartamos en Días y Horas Hábiles, para lo cual, deberá identificarse plenamente mediante Identificación Oficial vigente y la presentación de su tarjeta y NIP.

La disposición de los Recursos en las Sucursales de Compartamos podrá ser sin límite y hasta el saldo disponible en la Cuenta; para la disposición en Comercios Afiliados el Cliente podrá disponer hasta el límite establecido por el propio comercio.

El Cliente podrá disponer de los Recursos que obran en la Cuenta a través de los diversos Medios de Disposición que Compartamos pone a su alcance.

**DÉCIMA. - DE LA TARJETA DE DÉBITO.** Se expedirá al Cliente una tarjeta plástica de débito con la vigencia estipulada y un número único impreso en el anverso de la misma, según dicho término ha quedado definido como la Tarjeta de Débito en virtud de la cual el Cliente podrá hacer uso a nivel nacional e internacional, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos, conforme las siguientes operaciones y disposiciones:

- a) Consulta de saldos y movimientos.
- b) Retiros de efectivo sin límite en cajeros automáticos que integren las redes nacionales o mundiales, con las que Compartamos al efecto tenga convenios por el monto acumulado diario o el máximo que para tales efectos determine la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y/o el Banco de México, hasta por el saldo disponible en la Cuenta. En caso de que el Cliente digite erróneamente en 3 (tres) ocasiones continuas su NIP, el Cajero Automático retendrá la Tarjeta de Débito, por lo que el Cliente tendrá que acudir a cualquier Oficina de Servicios y/o Sucursal de Compartamos para solicitar la reposición de la Tarjeta de Débito.
- c) Pago en Comercios Afiliados al sistema de tarjetas con el que opere Compartamos con cargo al saldo disponible en la Cuenta para la adquisición de bienes y servicios.
- d) Retiro de efectivo en Comercios Afiliados que así lo permitan con cargo al saldo disponible en la Cuenta; el Cliente, no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por Compartamos al Comercio Afiliado. Los Comercios Afiliados a Compartamos no podrán hacer entregas de efectivo al Cliente, por ajustes de precios o devolución de los bienes o servicios, salvo que cuenten con autorización por escrito por parte de Compartamos. En tal virtud, el abono que, en su caso proceda efectuarse a la Cuenta respectiva del Cliente, será solicitado por el Comercio Afiliado, en la inteligencia de que en tanto esa solicitud no se haya generado, el cargo realizado a la Cuenta respectiva del Cliente permanecerá en firme.
- e) Realizar operaciones permitidas en Comercios Afiliados, así como en las Sucursales y Oficinas de Servicios de Compartamos.
- f) Transferencias Electrónicas SPEI, si se realizan de manera presencial en alguna de las Oficinas de Servicios y/o Sucursales de Compartamos, el Cliente previa identificación instruirá y proporcionará las cuentas de cargo y abono al personal de las Oficinas de Servicios o Sucursales, quienes por medio de equipos y sistemas de cómputo realizarán la Transferencia Electrónica SPEI hasta por la cantidad que el Cliente instruya. En caso de que la Transferencia Electrónica SPEI se realice por el Cliente a través de la Banca Electrónica, no será necesario contar físicamente con la Tarjeta de Débito, sino que únicamente deberá insertar los datos de la Cuenta que la propia plataforma le requiera.

Las sumas de dinero que el Cliente ejerza por medio de la Tarjeta de Débito con cargo a la Cuenta respectiva dentro del territorio de la República Mexicana, serán documentadas invariablemente en Moneda Nacional. El Cliente por ningún motivo, suscribirá documentos expresados en moneda extranjera cuando documente disposiciones y consumos efectuados dentro del territorio nacional. Asimismo, el Cliente acepta y autoriza que Compartamos establezca sin responsabilidad alguna de su parte, límites iniciales de disposición diarios y aplicables a los distintos Medios de Disposición, dichos límites le serán informados al Cliente al momento de la entrega de la Tarjeta de Débito.

**DÉCIMA PRIMERA. - ENTREGA DE LA TARJETA.** Compartamos entregará al Cliente la Tarjeta de Débito en este acto o de acuerdo con el procedimiento que Compartamos determine para tales efectos, en el entendido que Compartamos estará facultado para entregar la misma a la persona que se encuentre en el domicilio que el Cliente haya señalado en la Solicitud de apertura de la Cuenta correspondiente, o a la persona física que este último autorice para tal fin.

Asimismo, Compartamos proporcionará al Cliente un Número de Identificación Personal (NIP) con la entrega de la Tarjeta de Débito, el cual será necesario para realizar disposiciones en efectivo a través de cajeros automáticos o en Comercios Afiliados. Las Partes aceptan que la utilización del NIP sustituirá la firma autógrafa del Cliente por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales o técnicas en donde aparezca producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos suscritos autógrafamente y, en consecuencia, tendrán igual valor probatorio. El Cliente podrá solicitar el cambio del NIP acudiendo a cualquier Comercio Afiliado autorizado para realizar dicha operación, llamando a la línea COMPARTEL al número gratuito 800-220-9000 o acudiendo directamente a través de cualquier Cajero Automático que integren las redes nacionales o mundiales, con las que Compartamos al efecto tenga convenios.

Compartamos entregará desactivada la Tarjeta de Débito en un paquete sellado junto con el NIP compuesto por cuatro signos numéricos; el Cliente deberá seguir las indicaciones que Compartamos le dé al momento de la entrega para activarla expresamente mediante los canales o medios que este último ponga a su disposición y de esta manera poder efectuar las operaciones descritas en la cláusula anterior. El Cliente o quien reciba el paquete con la Tarjeta de Débito deberá revisar su contenido ya que desde ese momento el Cliente será el único responsable de todas las operaciones, retiros o disposiciones que con ésta se efectúen.

Compartamos y el Cliente acuerdan que la Tarjeta de Débito junto con el uso del NIP, será un medio por el cual Compartamos puede identificarlo fehacientemente en la realización de operaciones vinculadas con todos aquellos Contratos que ambas partes mantengan celebrados cuyo Medio de

## FCA-01-11

Disposición contemple la Tarjeta de Débito. La Tarjeta de Débito será intransferible y deberá ser firmada por el Cliente en el panel de firma que se encuentra al reverso de la misma inmediatamente al recibirla.

Asimismo, y sin comisión alguna, el Cliente podrá solicitar la reposición de la Tarjeta de Débito en cualquier Oficina de Servicios y/o Sucursales de Compartamos cuando se requiera por desgaste o renovación de la misma.

**DÉCIMA SEGUNDA. - PROPIEDAD DE LA TARJETA.** La Tarjeta de Débito vinculada a la Cuenta es propiedad de Compartamos, por lo que el Cliente se obliga a devolverla inmediatamente a la terminación del presente Contrato sin importar la causal de terminación del mismo en conformidad con lo dispuesto en la cláusula Vigésima Novena del presente Contrato. Asimismo, Compartamos podrá bloquear, retener, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta de Débito por sí mismo, por medio de los Cajeros Automáticos o a través de Comercios Afiliados.

**DÉCIMA TERCERA. - USO DE LA TARJETA Y NIP.** La Tarjeta de Débito y NIP asignado, así como el resguardo de ambos, es responsabilidad del Cliente y no podrán ser transferibles, reconociendo y aceptando expresamente en este acto el carácter personal de la Tarjeta de Débito y NIP asignado. Asimismo, el Cliente será en todo momento responsable del uso por cualquier Medio de Disposición que le dé tanto a la Tarjeta de Débito como al NIP asignado a la misma. El NIP podrá ser modificado posteriormente por el Cliente mediante Cajeros Automáticos que integren las redes nacionales o mundiales, con las que Compartamos al efecto tenga convenios, a través de Comercios Afiliados habilitados para tales efectos o llamando a la línea COMPARTEL al número gratuito 800-220-9000.

Compartamos, sus comisionistas, otras instituciones bancarias o los Comercios Afiliados podrán requerir al Cliente se identifique debidamente, previo a que éste efectúe un retiro o disposición de dinero mediante la utilización de la Tarjeta de Débito. Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación.

Con el uso de la Tarjeta de Débito y la marcación del NIP, el Cliente podrá efectuar retiros o disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta y consultar el saldo de la misma a través de los medios que Compartamos autorice para tales efectos. El Cliente reconoce y acepta que el saldo de la Cuenta correspondiente que le proporcione Compartamos, a través de cualquiera de los medios autorizados, podrá no estar actualizado en razón de encontrarse pendiente de aplicar algún cargo o abono efectuado a la misma.

**DÉCIMA CUARTA. - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.** La Tarjeta de Débito permitirá al Cliente la adquisición de bienes o servicios en los Comercios Afiliados que permitan realizar operaciones con este tipo de tarjetas, cuyos importes, incluyendo impuestos, propinas y gastos diversos, serán pagados por Compartamos a dichos Comercios Afiliados, con cargo inmediato y automático a la Cuenta respectiva. Asimismo, el Cliente documentará las disposiciones que haga por la adquisición de bienes y servicios, suscribiendo recibos de transacciones electrónicas, notas de venta, fichas de compra o cualquiera otro documento, que para tal efecto, sean emitidos o presentados por los Comercios Afiliados y en caso que las transacciones sean mediante terminales desatendidas propiedad de dichos Comercios sin la necesidad de suscribir los recibos correspondientes, Compartamos autorizará la transacción mediante la validación correspondiente del chip contenido en la Tarjeta de Débito.

**DÉCIMA QUINTA. - OPERACIONES EN EL EXTRANJERO / TIPO DE CAMBIO.** Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero mediante el uso de la Tarjeta de Débito, el Cliente para disponer del saldo de la Cuenta ya sea para dinero en Divisas o para el pago de bienes o servicios en Divisas, manifiesta su expresa conformidad y conviene con Compartamos lo siguiente:

- a) Que el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta al dólar moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América.
- b) Las disposiciones realizadas mediante el uso de la Tarjeta de Débito se cargarán en Moneda Nacional a la Cuenta del Cliente. El tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del Peso en relación con el Dólar americano, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.005 (uno punto cero cero cinco) el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los documentos de cobro respectivos, de conformidad con lo señalado en las Disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana y que publique en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil siguiente.
- c) Las disposiciones que realice el Cliente serán liquidadas en el mismo momento de la disposición, mediante cargos que en forma real y automática haga Compartamos en la Cuenta del Cliente; pudiendo una transacción no ser autorizada por Compartamos por no tener Recursos suficientes en la Cuenta del Cliente o porque no corresponda a la firma o NIP digitado, no causando comisión alguna por intento de sobregiro.

**DÉCIMA SEXTA. - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.** Compartamos no asumirá responsabilidad a los vínculos comerciales que surjan entre el Cliente y los Cajeros Automáticos o Comercios Afiliados. Cualquier derecho que en su caso llegare a existir en favor del Cliente en cuanto a la cantidad, calidad, precio, especificaciones, garantías, plazos de entrega, etc., relacionadas con el Comercio Afiliado y/o la adquisición de bienes y/o servicios deberá hacerse valer directamente en contra de estos últimos; de igual forma, Compartamos no asumirá responsabilidad alguna con el Cliente respecto a la Tarjeta de Débito si por daños en la banda magnética, chip o por causa imputable a éste último, cualquiera de los Comercios Afiliados o comisionistas de Compartamos no admiten la Tarjeta de Débito, si no puede efectuar retiros en los Cajeros Automáticos o si no puede utilizar la Tarjeta de Débito.

**DÉCIMA SÉPTIMA. - RETENCIÓN, DAÑO, ROBO O EXTRAVÍO.** En el caso de retención, daño, robo o extravío de la Tarjeta de Débito, el Cliente deberá de dar aviso inmediatamente a Compartamos y adoptar las medidas necesarias a fin de evitar que cualquier tercero no autorizado haga uso de la Tarjeta de Débito que Compartamos le hubiere entregado; dicho aviso lo deberá realizar a través de los medios que Compartamos ponga a su disposición para tales efectos, dentro de los cuales se encuentra la línea "COMPARTEL" al número gratuito 800-220-9000 en donde Compartamos proporcionará un número de reporte. Cesa la responsabilidad del Cliente en el momento del aviso de retención, daño, robo o extravío a Compartamos, por lo que cualquier disposición o cargo realizado con anterioridad a éste será imputable al Cliente y aquellos con posterioridad al reporte, serán imputables a Compartamos. Una vez efectuado el aviso señalado, Compartamos procederá a bloquear la Tarjeta de Débito y proporcionará al Cliente un folio de reporte que éste deberá conservar para futuras aclaraciones.

Si Compartamos no recibe el aviso referido en el párrafo anterior, el Cliente será responsable en forma ilimitada respecto del uso y disposiciones que terceros realicen con la Tarjeta de Débito.

La reposición de la Tarjeta de Débito deberá tramitarse en cualquier Oficina de Servicios y/o Sucursales de Compartamos. Asimismo, si la Tarjeta de Débito reportada como retenida, dañada, robada o extraviada es recuperada por el Cliente, se deberá abstener de usarla y entregarla de inmediato a Compartamos.

**CAPÍTULO QUINTO  
DISPOSICIONES GENERALES**

**DÉCIMA OCTAVA. - MODIFICACIÓN AL CONTRATO.** Compartamos dará aviso al Cliente de cualquier modificación al presente Contrato con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, mediante publicaciones en la página de internet de Compartamos <http://www.compartamos.com.mx>, o dando aviso a través del estado de cuenta de dicha publicación. En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas al contenido obligacional, podrá solicitar por escrito la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones anteriores a la modificación, retirando de la Cuenta los Recursos restantes o cubriendo los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio según corresponda, lo anterior sin que Compartamos pueda cobrar penalización alguna por dicha causa. El uso o la continuación en el empleo de la Cuenta se considerarán como un consentimiento expreso respecto del cambio generado si después del término expresado en la presente cláusula el Cliente no manifiesta su inconformidad. El Cliente podrá en cualquier momento acudir a cualquier Oficina de Servicios o Sucursales de Compartamos por una reimpresión gratuita del Contrato.

**DÉCIMA NOVENA. - RECHAZO DEL SERVICIO.** Compartamos se reserva el derecho de otorgar o negar la Cuenta materia de este Contrato cuando: **a)** el Cliente no cumpla con los requisitos que al efecto solicite Compartamos, **b)** cuando Compartamos tenga sospecha fundada de que los Recursos del Cliente son de procedencia ilícita o, **c)** falsedad en las declaraciones del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que la solicitud que efectúe a Compartamos para la apertura de la Cuenta 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 Compartamos para dar trámite a dicha solicitud reservándose en todo momento la facultad de otorgar o negar la activación o acceso a la Cuenta.

**VIGÉSIMA. - ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** El Cliente tiene la obligación de actualizar los datos proporcionados a Compartamos que se contienen en la Solicitud de apertura que forma parte de este Contrato, en un plazo no mayor de 30 (treinta) días naturales contados a partir del día en que dichos datos hayan cambiado, o cuando sean requeridos por Compartamos.

**VIGÉSIMA PRIMERA. - ESTADOS DE CUENTA.** Compartamos generará mensualmente un estado de cuenta correspondiente a la Cuenta, mismo que reflejará las operaciones efectuadas durante el período inmediato anterior a la Fecha de Corte, especificando los depósitos, retiros, transacciones y operaciones realizadas en la Cuenta y, en su caso, el impuesto retenido por disposición fiscal vigente y gastos generados durante dicho periodo. Dentro de los primeros 5 (cinco) Días Hábiles posteriores a la Fecha de Corte, especificando los depósitos, retiros, transacciones y operaciones realizadas en la Cuenta y, en su caso, el impuesto retenido por disposición fiscal vigente y gastos generados durante dicho periodo; las partes convienen, recabando la firma de los Clientes como autorización, que, en sustitución del envío al domicilio de los Clientes Compartamos pondrá a disposición de los Clientes dicho estado de cuenta para que le(s) sea entregado gratuitamente, presentando su Identificación Oficial vigente en la Oficina de Servicios de Compartamos que les corresponda al quinto día hábil siguiente de la Fecha de Corte, en el entendido de que los Clientes podrán solicitar en cualquier momento a Compartamos el envío del estado de cuenta a su domicilio o a cualquiera de los medios señalados en la Carátula, y éste último estará obligado a cumplir con esta solicitud. En caso de que los Clientes requieran su estado de cuenta podrán acudir a la Oficina de Servicios de Compartamos presentando su credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral. La generación del primer estado de cuenta por periodo será gratuita, aquellos estados de cuenta subsiguientes, solicitados por el Cliente para el mismo periodo no generarán el cobro de comisiones. En el estado de cuenta se especificará la fecha de corte de la Cuenta y las cantidades abonadas o cargadas durante el periodo comprendido del último corte a la fecha. Asimismo, en dicho estado de cuenta se harán constar e identificarán las operaciones realizadas al amparo de los servicios convenidos, materia de este contrato.

Asimismo, en caso de que el Cliente requiera consultar saldos, transacciones y movimientos, deberá acudir a cualquier Oficina de Servicios y/o Sucursales de Compartamos para que le sea entregada la información gratuitamente, presentando su Identificación Oficial vigente o podrá llamar a la línea COMPARTEL al número gratuito 800-220-9000 autenticando su identidad al realizar la llamada.

Compartamos informará por escrito al Cliente la fecha del corte de la Cuenta misma que no podrá variar sin previo aviso por escrito, comunicado por lo menos con 1 (un) mes de anticipación. El Cliente podrá objetar por escrito su estado de cuenta con las observaciones que considere procedentes dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes al corte de la Cuenta en los términos dispuestos por la cláusula Vigésima Tercera del presente Contrato. Transcurrido este plazo sin haberse hecho reparo a la Cuenta los asientos y conceptos que figuran en la contabilidad de Compartamos harán fe en contra del Cliente, salvo prueba en contrario en el juicio respectivo.

El Cliente podrá solicitar estados de cuenta sin costo hasta por 6 (seis) periodos anteriores al de la última fecha de expedición directamente en la Oficina de Servicio o Sucursal de Compartamos más cercana a su domicilio, para periodos superiores al anterior el Cliente deberá solicitarlo por escrito para que le sea entregado dentro de los 3 (tres) Días Hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud, solicitando por escrito en la Oficina de Servicios o Sucursal de Compartamos y recibiendo los estados de cuenta dentro de los 15 (quince) Días Hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. - SECRETO BANCARIO.** Compartamos no podrá dar información sobre las operaciones, el estado y movimientos de la Cuenta más que al Cliente, a su representante legal o a las personas que tengan poder para disponer en la misma, salvo en los casos previstos por el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. Toda la información que el Cliente proporcione para efectos de este Contrato y de los productos y operaciones particulares que celebre con Compartamos estarán protegidos conforme al artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y demás normatividad aplicable al Secreto Bancario.

**VIGÉSIMA TERCERA. - ACLARACIONES, CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMACIONES.** Con la finalidad de brindar un mejor servicio, Compartamos pone a disposición del Cliente el procedimiento para la recepción de aclaraciones, consultas, quejas o reclamaciones, el cual se menciona a continuación, la Unidad Especializada de Compartamos le indicará al Cliente el proceso a seguir dependiendo de cada caso, pudiendo realizarlo de la siguiente forma:

- I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo, podrá levantar la aclaración de manera inicial en COMPARTEL al número gratuito 800-220-9000 dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la Fecha de Corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio. Posteriormente, la solicitud respectiva deberá presentarse con los comprobantes correspondientes ante la Oficina de Servicio o Sucursal de Compartamos en la que radica la Cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Compartamos, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, Compartamos estará obligado a acusar recibo de dicha solicitud y generar un folio.

## FCA-01-11

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de solicitar una aclaración, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho cargo, hasta en tanto se resuelva conforme al procedimiento a que se refiere esta cláusula.

- II.** Una vez recibida la solicitud de aclaración, Compartamos tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de Compartamos facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita Compartamos, resulte procedente la devolución del monto respectivo, Compartamos informará por el mismo medio al Cliente de tal resolución y reembolsará en la Cuenta la cantidad correspondiente, en caso de no proceder se entregará una copia al Cliente con la información pertinente.

- III.** Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, Compartamos estará obligado a poner a disposición del Cliente o bien, en la Unidad Especializada de Compartamos de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables.

No obstante lo anterior, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de los artículos 63 y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Transcurrido el plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la Fecha de Corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio sin que Compartamos reciba objeción alguna de parte del Cliente conforme a la presente cláusula, se entenderá la conformidad de éste con el estado de cuenta correspondiente, y los asientos que figuren en la contabilidad de Compartamos harán prueba plena en favor de este último.

El Cliente podrá contactar a la Unidad Especializada de Compartamos por medio de una de las siguientes formas:

- Llamando al teléfono sin costo: 800-226-5432
- En la Unidad Especializada Corporativa: Insurgentes Sur número 1458, Col. Actipan, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, México, C.P. 03230.
- En las Unidades Especializadas Estatales que hayan sido habilitadas en las oficinas de Compartamos que correspondan.
- Correo electrónico: [unidadspecializada@compartamos.com](mailto:unidadspecializada@compartamos.com)

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

- Teléfono: 555340 0999.
- Página de Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)
- Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**VIGÉSIMA CUARTA. - CESIÓN DE DERECHOS.** El Cliente no podrá ceder los derechos u obligaciones que para él se deriven del presente Contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA. - BENEFICIARIOS.** El Cliente deberá designar beneficiarios de la Cuenta que corresponda y podrá(n) en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar la proporción correspondiente a cada uno de ellos, mediante el correcto llenado del formato que Compartamos proporcionará para tal efecto, mismo que deberá ser entregado en la Oficina de Servicio o en la Sucursal de Compartamos en que radique la Cuenta. En caso de fallecimiento del Cliente, Compartamos entregará el importe correspondiente a quienes se hubiese designado como beneficiarios expresamente por escrito, en la proporción estipulada para cada uno de ellos, siendo requisito indispensable contar con la presencia conjunta, en caso de ser 2 (dos) o más los beneficiarios para realizar el cobro la suma correspondiente estipulada. Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

**VIGÉSIMA SEXTA. - CUENTA QUE NO REGISTREN MOVIMIENTOS.** El monto contenido en la Cuenta y los intereses originados por la misma 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 Compartamos 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 Compartamos para esos efectos. Los Recursos aportados en la cuenta global 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, Compartamos 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 esta cláusula, 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 la Ciudad de México, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. Compartamos estará obligado 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. Compartamos estará obligado a notificar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre el cumplimiento de lo establecido en esta cláusula dentro de los dos primeros meses de cada año, lo anterior en conformidad con el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. - IMPUESTOS.** En el caso de que éstos se generen de conformidad con la legislación fiscal vigente durante la vigencia de la Cuenta, Compartamos efectuará la retención y entero del impuesto generado a la autoridad fiscal correspondiente y depositará al Cliente el rendimiento neto en su caso.

**FCA-01-11**

**VIGÉSIMA OCTAVA. - DOMICILIOS, AVISOS Y NOTIFICACIONES.** Los avisos, notificaciones o cualquier requerimiento que las Partes deban darse conforme al presente Contrato, se realizarán en los domicilios señalados por el Cliente en la Solicitud que en su caso se genere y que forma parte integrante de este Contrato o en acto posterior en formatos de Compartamos y/o a través de medios electrónicos o automatizados disponibles y aceptados por Compartamos.

**VIGÉSIMA NOVENA. - VIGENCIA Y TERMINACIÓN.** La duración del presente Contrato es por tiempo indeterminado, no obstante se podrá dar por terminado a partir de la fecha en que el Cliente solicite la terminación o cancelación del Contrato sin costo para el cliente, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en la Oficina de Servicios o Sucursal de Compartamos donde radica la Cuenta. Compartamos, al momento de la presentación de la solicitud de terminación, proporcionará al Cliente el acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio de cancelación y se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la solicitud, así como de la identidad del Cliente que la formule, para lo cual, Compartamos confirmará los datos personalmente y proporcionará al Cliente el saldo existente en la Cuenta. El Contrato se dará por terminado en la fecha en que el Cliente solicite por escrito su terminación, y una vez efectuado su retiro el saldo existente en ese momento. Una vez realizado el retiro del saldo de la Cuenta, Compartamos proporcionará al Cliente el acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio de cancelación, renunciando tanto Compartamos como el Cliente a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación. Derivado de la solicitud de terminación de Contrato presentada por el Cliente Compartamos procederá de la siguiente manera:

**a)** cancelará los Medios de Disposición vinculados al Contrato en la fecha de presentación de la solicitud; el Cliente deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad en escrito libre, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrán hacer disposición alguna a partir de dicha fecha, **b)** rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición, en consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, **c)** se abstendrá de condicionar la terminación del presente Contrato a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente, y **d)** se abstendrá de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato.

El Cliente podrá cancelar sin responsabilidad alguna de su parte el presente Contrato en un período de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a su firma. En este caso, Compartamos no podrá cobrar comisión alguna, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado la Cuenta contratada.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar por escrito la terminación del presente Contrato, por conducto de otra entidad financiera que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y remitir los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad de dar por terminada la relación contractual a Compartamos, a fin de que se transfieran los Recursos a la receptora, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones.

Compartamos podrá dar por terminado el presente Contrato sin su responsabilidad y el Cliente tendrá la obligación de cubrir de inmediato todas y cada una de sus obligaciones cuando: **a)** el Cliente no mantenga durante 3 (tres) meses consecutivos el saldo promedio mensual mínimo que determine Compartamos, **b)** la Cuenta del Cliente que reciba depósitos de Proveedores de Recursos, podrá cerrarse si durante el periodo de 6 (seis) meses no se haya realizado ninguno de los abonos indicados y que, además, durante los 3 (tres) meses consecutivos posteriores los saldos promedio mensuales de la Cuenta sean inferiores al mínimo establecido **c)** el Cliente no realice en la Cuenta transacción, operación o movimiento alguno durante 6 (seis) meses consecutivos y la Cuenta no tenga Recursos a favor, **d)** el Cliente no realice transacción, operación o movimiento alguno en la Cuenta durante 3 (tres) años consecutivos, **e)** el Cliente proporcione información y/o documentación falsa a Compartamos, y **e)** el Cliente incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo con motivo del presente Contrato.

La cancelación, conforme lo dispuesto en el inciso **b)** del párrafo anterior, podrá ser siempre y cuando el Cliente no contrate o tenga otro producto financiero con Compartamos que se encuentre ligado a la Cuenta.

A la cancelación o cierre de la cuenta, Compartamos se obliga a devolver al Cliente los recursos que se mantengan depositados en ella, este último podrá instruir a Compartamos para que dicha devolución se realice mediante la entrega de efectivo en Sucursal o poniendo a su disposición un cheque en su favor.

Al momento de la terminación o cancelación del presente Contrato, Compartamos cancelará, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.

**TRIGÉSIMA. - 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 Compartamos, hasta por el equivalente a cuatrocientos mil UDI 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. El titular garantizado por el IPAB para la Cuenta será el Cliente.

**Para efectos del presente Contrato, se entenderá por Ganancia Anual Total (GAT), la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que, en su caso, genere la Cuenta, menos los costos relacionados con el mismo, incluidos los de apertura.**

**TRIGÉSIMA PRIMERA. - SERVICIOS ADICIONALES.** Compartamos ofrecerá sin costo al Cliente el servicio de Pago Móvil. En caso de que el Cliente se encuentre interesado en acceder al mencionado servicio, deberá acudir a cualquier Oficina de Servicio o Sucursal para otorgar su aprobación mediante la firma del Contrato Múltiple de Banca Electrónica denominado "Canales Digitales Compartamos" que se encuentre vigente al momento de la solicitud. Asimismo, también podrá solicitar en cualquier Oficina de Servicio o Sucursal los formatos para realizar el alta, baja o modificación de su número de teléfono celular vinculado a la Cuenta; el registro de la información se realizará como máximo 24 (veinticuatro) horas después de haber entregado debidamente firmados los formatos que se mencionan en la presente cláusula sin que exista ningún costo por la recepción de mensajes, registros, bajas o cambios de números de teléfono celular vinculados.

Cuando el servicio de Pago Móvil se encuentre activo, el Cliente recibirá notificaciones mediante mensajes de datos (SMS) en el teléfono celular vinculado a la Cuenta, mismas que serán: **a)** cuando se efectúen transacciones en la Cuenta; **b)** por bienvenida a la Cuenta y; **c)** para promociones, aniversarios y/o campañas de Compartamos.

De la misma forma, el Cliente podrá solicitar la baja de este servicio acudiendo a cualquier Oficina de Servicios o Sucursal sin que obre impedimento o costo alguno para su realización.

En el supuesto de que el Cliente haya aceptado o contratado con terceros cargos recurrentes en su Cuenta, relativos al pago de bienes, servicios o créditos ("Domiciliación"), esté podrá solicitar a Compartamos en cualquier momento la terminación del servicio de Domiciliación, bastando para ello, la presentación del formato que Compartamos previamente haya puesto a disposición del Cliente.

## FCA-01-11

La cancelación del servicio de Domiciliación solicitada por el Cliente en términos del párrafo que antecede surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que Compartamos reciba la solicitud del Cliente, por lo que a partir de dicha fecha Compartamos rechazará cualquier cargo que se pretenda efectuar a la Cuenta, por concepto de Domiciliación.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.** Para la interpretación y cumplimiento de este Contrato, las Partes que intervienen en el presente instrumento se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales que correspondan al del lugar en que se suscribe este Contrato, o a los Tribunales Judiciales de la Ciudad de México, México, a elección de Compartamos, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

### **CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:**

Por el presente, otorgo de manera expresa, mi consentimiento y autorización para que Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, (en adelante "Banco Compartamos") con domicilio en Insurgentes Sur número 1458 piso 11, Colonia Actipan, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03230, México, Ciudad de México, utilice mis datos personales recabados para: Otorgar los servicios indicados en este contrato. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al Aviso de Privacidad Integral para Clientes Ahorro a través de la siguiente liga: <http://www.compartamos.com.mx>, en la sección Avisos de Privacidad.

**Leído que fue el presente Contrato por las Partes, comprendiendo su contenido incluyendo Carátula y anexo de Disposiciones Legales las cuales forman parte integrante del mismo, el Cliente manifiesta la libre expresión de su voluntad la cual no tiene vicios de consentimiento que pudiera invalidar el presente Contrato, en consecuencia el Cliente lo firma por duplicado en el lugar y fecha que se señalan en la Solicitud de Apertura de Cuenta del presente Contrato, quedando un ejemplar en poder de Compartamos y siendo entregado en este acto un ejemplar al Cliente.**

**El Cliente**

\_\_\_\_\_  
Si no sabe o no puede firmar El Cliente firma a su ruego y en su nombre un tercero indicando su nombre y estampando la huella digital del Cliente.

**DISPOSICIONES LEGALES REFERIDAS EN EL CONTRATO BÁSICO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA DENOMINADO "CUENTA BÁSICA COMPARTAMOS".**

**Ley de Instituciones de Crédito**

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

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

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

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

Las instituciones estarán obligadas a notificar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

**Artículo 115.-** En los casos previstos en los artículos 111 a 114 de esta Ley, se procederá indistintamente a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o bien, a petición de la institución de crédito de que se trate, del titular de las cuentas bancarias o de quien tenga interés jurídico.

En los casos previstos en los artículos 114 Bis 1, 114 Bis 2, 114 Bis 3 y 114 Bis 4 de esta Ley, se procederá a petición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a solicitud de quien tenga interés jurídico. Dicha Secretaría requerirá la opinión previa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Lo dispuesto en los artículos citados en este Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a otras leyes fueren aplicables, por la comisión de otro u otros delitos.

Las instituciones de crédito, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchando la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

**I.** Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y

**II.** Presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, reportes sobre:

**a.** Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y

**b.** Todo acto, operación o servicio, que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y bancarias que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las instituciones de crédito deberán observar respecto de:

- a.** El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;
- b.** La información y documentación que dichas instituciones deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;
- c.** La forma en que las mismas instituciones deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;
- d.** Los términos para proporcionar capacitación al interior de las instituciones sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento;
- e.** El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y
- f.** El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada institución de crédito.

Las instituciones de crédito deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a las instituciones de crédito, quienes estarán obligadas a entregar información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las instituciones de crédito deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las instituciones de crédito, así como por los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las entidades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme al procedimiento previsto en el artículo 107 Bis, 109 Bis 5, segundo y tercer párrafos de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada o,

en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera, no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a., b., c., e. del quinto párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 30,000 a 100,000 días de salario y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 5,000 a 50,000 días de salario.

Los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, las instituciones de crédito, sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

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

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

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

- I.** El Fiscal General de la República o el servidor público en quien delegue facultades para requerir información, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- II.** Los procuradores generales de justicia de los Estados de la Federación y del Distrito Federal o subprocuradores, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- III.** El Procurador General de Justicia Militar, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y de la probable responsabilidad del imputado;
- IV.** Las autoridades hacendarias federales, para fines fiscales;
- V.** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para efectos de lo dispuesto por el artículo 115 de la presente Ley;
- VI.** El Tesorero de la Federación, cuando el acto de vigilancia lo amerite, para solicitar los estados de cuenta y cualquier otra información relativa a las cuentas personales de los servidores públicos, auxiliares y, en su caso, particulares relacionados con la investigación de que se trate;
- VII.** La Auditoría Superior de la Federación, en ejercicio de sus facultades de revisión y fiscalización de la Cuenta Pública Federal y respecto a cuentas o contratos a través de los cuáles se administren o ejerzan recursos públicos federales;
- VIII.** El titular y los subsecretarios de la Secretaría de la Función Pública, en ejercicio de sus facultades de investigación o auditoría para verificar la evolución del patrimonio de los servidores públicos federales. La solicitud de información y documentación a que se refiere el párrafo anterior, deberá formularse en todo caso, dentro del procedimiento de verificación a que se refieren los artículos 41 y 42 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y
- IX.** La Unidad de Fiscalización de los Recursos de los Partidos Políticos, órgano técnico del Consejo General del Instituto Federal Electoral, para el ejercicio de sus atribuciones legales, en los términos establecidos en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Las autoridades electorales de las entidades federativas solicitarán y obtendrán la información que resulte necesaria también para el ejercicio de sus atribuciones legales a través de la unidad primeramente mencionada.

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

Las solicitudes a que se refiere el tercer párrafo de este artículo deberán formularse con la debida fundamentación y motivación, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Los servidores públicos y las instituciones señalados en las fracciones I y VII, y la unidad de fiscalización a que se refiere la

fracción IX, podrán optar por solicitar a la autoridad judicial que expida la orden correspondiente, a efecto de que la institución de crédito entregue la información requerida, siempre que dichos servidores o autoridades especifiquen la denominación de la institución, el número de cuenta, el nombre del cuentahabiente o usuario y demás datos y elementos que permitan su identificación plena, de acuerdo con la operación de que se trate.

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

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

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

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

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

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

## **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

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

- I.** Nombre y domicilio del reclamante;
- II.** Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III.** Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV.** Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V.** Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

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

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

**Artículo 65.-** Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

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

### **Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas**

**Artículo 5.-** Los Contratos de Adhesión deben contener:

**I.** La descripción detallada de la operación o servicio, características, términos, condiciones, así como los derechos y obligaciones que adquieren cada una de las partes y la mención de los Medios de Disposición vinculados a la operación o servicio contratado.

Las Instituciones Financieras podrán documentar, en un Contrato Múltiple, dos o más productos o servicios financieros siempre que se separen claramente los elementos esenciales de cada producto o servicio;

**II.** La fecha de corte tratándose de créditos en cuenta corriente, y las fechas para el cálculo de intereses en los demás productos o servicios financieros, o el lugar en el cual podrán ser consultadas por el Usuario;

**III.** La denominación social y domicilio de la Institución Financiera contratante, así como su dirección en Internet;

**IV.** El nombre completo del Usuario;

**V.** Las Comisiones y tasas de interés, de acuerdo con lo siguiente:

**a.** El concepto y el monto o método usado para el cálculo de cada una de las Comisiones que cobrarán a los Usuarios, así como cada uno de los eventos que las generen, especificando su periodicidad. El monto específico de las Comisiones podrán incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de las presentes Disposiciones;

**b.** En caso de realizar operaciones a través de comisionistas bancarios, incluir la leyenda: "Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación";

**c.** Las tasas de interés, de rendimiento o descuento expresadas en términos anuales simples, incluyendo las tasas de interés ordinaria y moratoria. Tratándose de tasas variables se deberán expresar en los términos que determine el Banco de México. En su caso, las tasas de interés, de rendimiento o descuento específicas podrán incluirse en la carátula prevista en el artículo 6 de estas Disposiciones, y

**d.** La metodología usada para el cálculo de intereses ordinarios y moratorios.

**VI.** La vigencia, modificaciones y terminación:

**a.** El plazo de vigencia del Contrato de Adhesión, cuando resulte aplicable, especificando si puede o no ser prorrogable y, en su caso, el plazo de las prórrogas, indicando los requisitos para solicitarlas;

**b.** Las condiciones y procedimientos para la modificación del Contrato de Adhesión, en el entendido de que cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia;

**c.** La descripción de los requisitos y procedimientos para la terminación de las operaciones, debiendo observarse lo dispuesto por la Sección VI del presente Capítulo;

**d.** El número correspondiente de inscripción en el RECA, y

**e.** La posibilidad de que el Usuario, en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma de un Contrato de Adhesión, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, lo cancele sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso, las Instituciones Financieras no podrán cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el Usuario no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados o dispuesto del crédito otorgado, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 Bis 1 de la Ley para la Transparencia.

**VII.** Los servicios de atención al Usuario:

**a.** La periodicidad y medios a través de los cuales las Instituciones Financieras proporcionarán o pondrán a disposición de los Usuarios el estado de cuenta respectivo, cuando sea aplicable;

**b.** Los requisitos para realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos, en los lugares y a través de los medios pactados;

**c.** La descripción del proceso y los medios para la presentación de aclaraciones y reclamaciones, incluido el establecido en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia, cuando sea aplicable;

**d.** La facultad del Usuario para solicitar, en cualquier momento, la cancelación del servicio del pago de bienes y servicios con cargo a sus cuentas, de conformidad con las disposiciones del Banco de México, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios;

- e.** El momento a partir del cual cesa la responsabilidad del Usuario por el uso de Medios de Disposición, en caso de terminación del contrato, defunción, robo, o extravío;
- f.** Los datos de localización y contacto de la UNE, incluidos número telefónico y correo electrónico, para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones;
- g.** El lugar a través del cual los Usuarios podrán consultar las cuentas que las Instituciones Financieras mantengan activas en redes sociales de internet, y
- h.** Los números de atención telefónica de la CONDUSEF, así como su dirección en Internet y correo electrónico. La CONDUSEF notificará a las Instituciones Financieras cualquier cambio en dichos datos.

Los Contratos de Adhesión de Operaciones de Bajo Riesgo clasificadas como de nivel 1 deben contener lo establecido en el presente artículo, excepto las fracciones I, segundo párrafo; IV y VII, letra e.

Los Contratos Múltiples deben contener al inicio, un índice de todos los productos o servicios que incluyen.

Las Instituciones Financieras se abstendrán de incluir Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión, en términos de las disposiciones aplicables que para el efecto la CONDUSEF emita.