

NOMBRE DEL CLIENTE: _____
 ID DEL CLIENTE: _____

CONTRATO UNIVERSAL DE SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MULTIPLICA MEXICO, S.A. DE C.V. S.F.P., EN LO SUCESIVO “MULTIPLICA” Y POR OTRA PARTE, LA PERSONA (FÍSICA Y/O MORAL) QUE SUSCRIBE EL PRESENTE CONTRATO Y QUE SE INCORPORA EN LA CARÁTULA DE INFORMACIÓN ADICIONAL QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL MISMO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “EL CLIENTE”, CON ARREGLO A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I. Declara “Multiplica”

- a. Ser una Sociedad constituida y organizada conforme a la legislación Mexicana, con capacidad y personalidad jurídica para obligarse en términos del presente contrato.
- b. Estar autorizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para organizarse y funcionar como Entidad de Ahorro y Crédito Popular de conformidad en lo dispuesto por la Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- c. Que su apoderado cuenta con facultades amplias y bastantes para obligar a la Sociedad en términos de este acto.
- d. Que para efectos de este contrato señala como domicilio para recibir notificaciones, documentos y valores, el ubicado en la calle de Azabache No. 1851, Colonia Jardines del Sur, C.P. 78399, en la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P.
- e. Que tiene cuentas activas en redes sociales, la información respecto a las cuentas estará disponible en www.multiplicamexico.com
- f. Que ha desarrollado el PORTAL MULTINET, a través del cual ofrecerá a EL CLIENTE los Servicios por Internet, a efecto de que EL CLIENTE pueda realizar los movimientos que se señalen en el presente contrato.
- g. Que le explicó a EL CLIENTE que para poder hacer uso de los Servicios Financieros Electrónicos contratados en este documento, es necesario que tenga, por lo menos, un Contrato Universal de Depósito de dinero celebrado con MULTIPLICA, que le permita realizar transacciones que impliquen transferencia de recursos monetarios.

II. Declara(n) El Cliente:

- a. Que toda la información expresada en la Carátula anexa al presente Contrato, es verídica y auténtica.
- b. Que el origen y fuente de sus recursos y las transacciones que realizará al amparo de este contrato, provienen de actividades lícitas y que el destino de los mismos de igual manera serán para actividades lícitas.
- c. Estar interesado en realizar operaciones de dinero en las modalidades previstas por MULTIPLICA.
- d. Que le han sido explicadas ampliamente las condiciones en que otorgará en calidad de depósito su dinero a MULTIPLICA, así como la ubicación de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios donde podrá realizar consultas y aclaraciones.
- e. Previo a la celebración de este Contrato, MULTIPLICA hizo de su pleno conocimiento el contenido íntegro del mismo y su alcance legal, incluyendo las comisiones y los Servicios Financieros Electrónicos que EL CLIENTE podrá operar por su celebración, el cual es su voluntad suscribirlo.
- f. Ha realizado todos los trámites necesarios para tener acceso al PORTAL MULTINET.
- g. Está de acuerdo en agregar los documentos e información solicitados en el PORTAL MULTINET, para la integración de su expediente electrónico.
- h. Que tiene celebrado con MULTIPLICA, por lo menos, un Contrato Universal de Depósito de dinero, mismo que es ofrecido por MULTIPLICA, para que opere como Cuenta Operativa Multiplica de las transacciones que realice que impliquen transferencia de recursos monetarios.
- i. Reconoce que sus datos personales, incluyendo los patrimoniales y financieros son necesarios para la formalización del Contrato y que está de acuerdo en permitir la recolección y tratamiento de sus datos personales, con el exclusivo propósito de dar cumplimiento del objeto del Contrato y confirma que antes de realizar su Registro en el PORTAL MULTINET, fue informado, conoció y aceptó las condiciones de uso del PORTAL MULTINET y se le hizo de su conocimiento el Aviso de Privacidad, referente al tratamiento que MULTIPLICA podrá dar a sus datos personales; posteriormente a recibir ese aviso, capturó su información personal.
- j. Que se le comunicó por parte de MULTIPLICA, de todos los requisitos mínimos que deberá cumplir para recibir o activar los servicios contenidos en el presente Contrato.

III. Declaran “Multiplica” y “El Cliente”:

- a. No tener impedimento alguno para celebrar este contrato y reconocer mutuamente la capacidad y personalidad jurídica que ostentan.
- b. Que el presente acto no contiene vicio alguno que pudiera afectar su validez y/o existencia.
- c. Es su voluntad obligarse con arreglo a lo siguiente:

| INDICE | Pág. |
|--|----------|
| Declaraciones | 1 |
| Capítulo I. Definiciones | 2 |
| Capítulo II. Clausulas | 3 |
| Sección Primera. Servicios financieros electrónicos..... | 3 |
| Sección Segunda. Medios electrónicos..... | 5 |
| Sección Tercera. Acceso a los servicios financieros electrónicos..... | 5 |
| Sección Cuarta. Seguridad en los servicios financieros electrónicos..... | 6 |

| | |
|--|----|
| Sección Quinta. Servicio al cliente..... | 8 |
| Sección Sexta. Comisiones y cargos..... | 9 |
| Sección Séptima. Límites de monto..... | 9 |
| Sección Octava. Cuentas propias y de terceros..... | 9 |
| Sección Novena. Cláusulas generales..... | 10 |

CAPITULO I. DEFINICIONES

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, los términos que se señalan a continuación tendrán el siguiente significado:

1. **Autenticación:** Al conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de:
 - a. EL CLIENTE y su facultad para realizar operaciones a través de PORTAL MULTINET.
 - b. La facultad de MULTIPLICA para recibir instrucciones a través de PORTAL MULTINET.
2. **Bloqueo de Factores de Autenticación:** Al proceso mediante el cual MULTIPLICA inhabilita el uso de un Factor de Autenticación de forma temporal.
3. **Carátula:** Documento en el que se establecen las características de los servicios ofrecidos por MULTIPLICA a través de Medios Electrónicos a favor de EL CLIENTE, misma que forma parte integrante del presente Contrato.
4. **Centro de Asistencia Telefónica:** Es el centro telefónico de atención que MULTIPLICA pone a disposición de EL CLIENTE para brindar los servicios contenidos en el presente Contrato y la asesoría en cuanto al uso, términos y condiciones del PORTAL MULTINET.
5. **Cifrado:** Al mecanismo que utiliza MULTIPLICA para proteger la confidencialidad de información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.
6. **Claves de Acceso:** Son las claves que MULTIPLICA asignará a EL CLIENTE para identificarlo y autenticarlo y que le permitirán acceder al PORTAL MULTINET y que incluyen Código de EL CLIENTE que junto con la Contraseña o NIP, el NIP dinámico OTP e información de EL CLIENTE derivada de sus características físicas, que no puede ser duplicada y utilizada posteriormente y que según sea el caso, determine EL CLIENTE o sea generado por un instrumento para cada Dispositivo de Acceso y/o Servicio Financiero Electrónico.
7. **CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
8. **Código de Cliente o Usuario:** A la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conoce tanto MULTIPLICA como EL CLIENTE, que permite reconocer la identidad de EL CLIENTE para el uso de los Servicios Financieros Electrónicos.
9. **Identificación del Cliente:** Cuando la combinación de Código de EL CLIENTE y la Contraseña o NIP le permiten a EL CLIENTE entrar al PORTAL MULTINET.
10. **Contraseña o Número de Identificación Personal (NIP):** A la cadena de caracteres que autentica a EL CLIENTE en un Medio Electrónico o en el PORTAL MULTINET o número de identificación personal de EL CLIENTE que es la clave alfanumérica, generada por éste, cuya configuración es desconocida para los colaboradores y funcionarios de MULTIPLICA que se utilizará con el objetivo de acceder a los Medios Electrónicos para realizar las consultas y operaciones permitidas por las disposiciones aplicables. Las características y longitud de cada tipo de Contraseña o NIP podrán variar dependiendo del medio de acceso.
11. **Cuenta Operativa Multiplica:** Es la cuenta de depósito de dinero o producto contratado por EL CLIENTE a través de un Contrato Universal de Depósito de Dinero que opera como cuenta eje de las operaciones que realice con MULTIPLICA.
12. **Cuenta Destino:** A las cuentas receptoras de recursos dinerarios en Operaciones Monetarias.
13. **Cuentas Propias:** Son los Contratos que EL CLIENTE ha celebrado con MULTIPLICA y en los que se encuentra debidamente facultado en su carácter de titular para realizar las operaciones a que se refiere el presente Contrato.
14. **Desbloqueo de Factores de Autenticación:** Al proceso mediante el cual MULTIPLICA habilita el uso de un Factor de Autenticación que se encontraba bloqueado.
15. **Dispositivo de Acceso:** Al equipo que permite a EL CLIENTE acceder al servicio de Medios Electrónicos dentro de ellos se incluyen aquel que utiliza un algoritmo para generación de un NIP dinámico OTP que cumple con las características establecidas en la normatividad aplicable.
16. **Factor de Autenticación:** Al mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas de EL CLIENTE, en dispositivos o información que solo EL CLIENTE posea o conozca. Estos mecanismos podrán ser:
 - a. Factor de Autenticación Categoría 1: Información que EL CLIENTE conoce y que MULTIPLICA validará a través de la respuesta a cuestionarios practicados por operadores de atención telefónica.
 - b. Factor de Autenticación Categoría 2: Información que solamente EL CLIENTE conoce e ingresa a un Dispositivo de Acceso, tales como Contraseña o NIP, cumpliendo con las disposiciones aplicables para este Factor de Autenticación.
 - c. Factor de Autenticación Categoría 3: Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales EL CLIENTE tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso (NIP dinámico OTP) que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, cumpliendo con las disposiciones aplicables para este Factor de Autenticación.
 - d. Factor de Autenticación Categoría 4: Información de EL CLIENTE derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, o voz, entre otras siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente. Se considera dentro de esta categoría la Firma Autógrafa Digital en los comprobantes generados por las Terminales Punto de Venta o bien la plasmada en dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma, únicamente cuando los propios Usuarios realicen Operaciones Monetarias referidas al pago de bienes o servicios a través de dichas Terminales Punto de Venta, cumpliendo con las disposiciones aplicables para este Factor de Autenticación.
17. **Firma Autógrafa Digital:** Es el rasgo, trazo o dato en forma electrónica documentado en un dispositivo con pantalla táctil que permite generar la imagen digitalizada de la firma consignada en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, la cual es utilizada para identificar a EL CLIENTE como suscriptor u originador de la instrucción de alguna operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
18. **Firma Electrónica:** A los rasgos o datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al suscriptor u originador de la instrucción de alguna operación o servicio financiero e indicar que el firmante aprueba la información contenida en el mensaje de datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.
19. **Ley:** A la Ley de Ahorro y Crédito Popular.
20. **PORTAL MULTINET:** Es el sistema electrónico propiedad de MULTIPLICA, es decir, el servicio comercial de los Servicios Financieros Electrónicos en el cual EL CLIENTE podrá hacer uso a través de Dispositivos de Acceso electrónicos que consisten, enunciativamente, en equipo de cómputo, Teléfono Móvil cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio y/o tabletas electrónicas a través del dominio www.multiplicamexico.com, el cual es accesible por EL CLIENTE a través del uso de Internet como medio de comunicación, cuya utilización le

permite convenir mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en dicho sistema, los servicios financieros, mediante el uso de la Firma Autógrafa, Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica, según sea el caso, como medio de expresión de la voluntad y pleno consentimiento de EL CLIENTE.

21. **Medios Electrónicos:** A los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados a que se refiere la Ley.
22. **Mensaje de Datos:** A toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de Medios Electrónicos.
23. **Mensajes de texto SMS:** Al mensaje de texto disponible para su envío en servicios de Telefonía Móvil.
24. **Número de Cuenta:** Es el número que se asigna a cada una de las Cuentas que EL CLIENTE tiene abiertas en MULTIPLICA.
25. **Número de Referencia:** Significa la secuencia alfanumérica de caracteres que se genera por el uso de Medios Electrónicos y que acredita la prestación de algún servicio financiero que conforme a las disposiciones legales vigentes, afecte o deba afectar los estados contables de MULTIPLICA, mismo que es dado a conocer a EL CLIENTE a través de los comprobantes de cada transacción en el PORTAL MULTINET.
26. **OTP:** NIP dinámico de un solo uso que es solicitado a EL CLIENTE en función de las operaciones que desee realizar por Medios Electrónicos con plena manifestación de la voluntad y todas las facultades que resulten necesarias para hacer uso PORTAL MULTINET en su totalidad, el cual es una clave numérica cuya configuración es desconocida para los colaboradores y funcionarios de MULTIPLICA, que se generará por un programa que al efecto designe MULTIPLICA.
27. **Operación Monetaria:** A la transacción que implique depósito, transferencia o retiro de recursos dinerarios. Las Operaciones Monetarias podrán ser:
 - a. Micro Pagos: Operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 70 UDIS.
 - b. De Baja Cuantía: Operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 250 UDIS diarias.
 - c. De Mediana Cuantía: Operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIS diarias.
 - d. Por montos superiores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIS diarias.
28. **Restablecimiento de Contraseña o NIP:** Al procedimiento mediante el cual EL CLIENTE puede definir una nueva Contraseña o NIP.
29. **Servicios Financieros Electrónicos:** Al conjunto de servicios y operaciones que MULTIPLICA realiza con EL CLIENTE a través de Medios Electrónicos.
30. **Servicios por Internet:** A los Servicios Financieros Electrónicos efectuados a través de la red electrónica mundial denominada Internet que se ofrecen a través del PORTAL MULTINET.
31. **Servicio de Telefonía Móvil o Teléfono Móvil:** A los Dispositivos de Acceso a servicios de telefonía, que tienen asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular o de radiofrecuencia pública.
32. **Sesión:** Al período en el cual EL CLIENTE podrá llevar a cabo consultas, Operaciones Monetarias o cualquier otro tipo de transacción, una vez que hayan ingresado al PORTAL MULTINET con el Código de EL CLIENTE.
33. **SPEI:** Al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.
34. **Terminal Punto de Venta:** A los Dispositivos de Acceso a los Servicios Financieros Electrónicos, tales como terminales de cómputo, Teléfonos Móviles y programas de cómputo, operados por comercios o EL CLIENTE para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta.
35. **UDIS:** A las Unidades de Inversión.

CAPÍTULO II. CLAUSULAS

SECCIÓN PRIMERA. SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.- MULTIPLICA está de acuerdo en prestar y EL CLIENTE en hacer uso de los Servicios Financieros Electrónicos conforme a los términos y condiciones convenidos en el presente Contrato, y a los que Las Partes acordaron particularmente en los contratos para los servicios de Cuentas Propias de EL CLIENTE.

SEGUNDA. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- El presente Contrato será celebrado mediante el uso de la Firma Autógrafa, Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica por lo que, EL CLIENTE conoce y entiende plenamente las disposiciones aplicables y las operaciones realizadas a través de la misma, así también reconoce y acepta que la Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica lo identifica y autentica de conformidad con los términos, condiciones y alcances que en el presente Contrato se establecen sin salvedad u oposición alguna, entendiéndose para tales efectos que dicha aceptación constituye una firma de conformidad respecto de la entrega, lectura y consentimiento en términos de lo dispuesto en el artículo 80 del Código de Comercio y en términos de lo dispuesto por el artículo 1803 del Código Civil Federal y tendrá los mismos efectos que la firma autógrafa; por lo tanto, las partes concederán valor probatorio pleno al presente Contrato y a los comprobantes expedidos por MULTIPLICA a través de equipos, medios electrónicos, ópticos, sistemas automatizados, redes de telecomunicaciones y los emitidos por establecimientos autorizados por MULTIPLICA, por lo que, EL CLIENTE deberá conservar y presentar los mismos en caso de alguna inconformidad.

EL CLIENTE expresamente conviene que la prestación de operaciones y servicios financieros objeto del presente Contrato pueda ser llevada a cabo a través de los Medios Electrónicos, sin perjuicio de su facultad de afiliarse a los servicios con o sin costo que MULTIPLICA pudiese ofrecer en cualquier momento.

TERCERA. OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- De conformidad con los términos y condiciones generales consignados en los distintos productos que tenga contratados con MULTIPLICA, EL CLIENTE previa conexión a Internet, podrá acceder a sus Cuentas Propias para efectuar, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes Servicios Financieros Electrónicos, mediante el uso de los Medios Electrónicos:

- a. Consultar saldos, movimientos y estados de cuenta de sus Cuentas Propias.
- b. Consultar estatus de trámites, operaciones y límites de importes, bitácoras o administración de datos.
- c. Activar Medios Electrónicos.
- d. Realizar traspasos entre sus Cuentas Propias.
- e. Realizar traspasos a cuentas de terceros en MULTIPLICA.
- f. Disponer y efectuar pagos de créditos, así como garantizar los mismos.
- g. Consultar, transmitir y/o enviar información y/o instrucciones sobre operaciones de productos contratados con anterioridad con MULTIPLICA. La operación de estos productos y otros que previo acuerdo con EL CLIENTE, MULTIPLICA llegare a adicionar, estarán regidos por los contratos específicos celebrados entre MULTIPLICA y EL CLIENTE.
- h. Concertar, incrementar, reducir y liquidar inversiones.
- i. Pagar a proveedores o prestadores de servicios que MULTIPLICA incluya en el PORTAL MULTINET.
- j. Recibir avisos por parte de MULTIPLICA o dar avisos que MULTIPLICA le faculte.

- k. Administrar sus Contraseñas y Dispositivos de Acceso.
- l. Girar cualquier otra instrucción que el propio Medio Electrónico permita en atención a su naturaleza, bajo los conceptos de marca y servicio que MULTIPLICA llegue a poner a disposición de EL CLIENTE.
- m. Realizar cualquier otra operación y/o servicio que MULTIPLICA llegare a autorizar y sea contratada por EL CLIENTE.

Las Partes convienen que a través de los Medios Electrónicos reconocidos en este Contrato, podrán celebrar operaciones, convenios, contratos, modificaciones o instrumentos jurídicos de cualquier naturaleza; asimismo, MULTIPLICA podrá enviar a EL CLIENTE avisos y notificaciones por este medio dándose EL CLIENTE por recibido de ellos.

Adicionalmente, a través de los Medios Electrónicos, EL CLIENTE podrá obtener información financiera de mercado no relacionada con sus Cuentas Propias. MULTIPLICA, a su criterio, determinará el contenido y alcance de esta información, la cual no implicará responsabilidad alguna para MULTIPLICA ya que la misma es de carácter público, en el entendido de que el uso de la misma por EL CLIENTE, será de su exclusiva responsabilidad.

MULTIPLICA podrá modificar en cualquier tiempo, en todo o en parte, temporal o permanentemente, sin necesidad de notificación previa a EL CLIENTE, las condiciones, características y alcances de los Medios Electrónicos que pone a disposición de EL CLIENTE cuando dichas modificaciones se realicen en beneficio de EL CLIENTE.

CUARTA. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- Las Partes aceptan que las operaciones de los Servicios Financieros Electrónicos que se convienen en el presente Contrato, se regirán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en los contratos respectivos de cada Cuenta Propia de EL CLIENTE, siendo aplicables las estipulaciones de este Contrato únicamente en cuanto a la operatividad del PORTAL MULTINET, conforme a lo siguiente:

- a. MULTIPLICA entregará una clave confidencial a EL CLIENTE que autorizará para la instalación del Dispositivo de Acceso con un NIP dinámico OTP en su Teléfono Móvil vinculado a sus Cuentas Propias o entregará Contraseñas por medio de Mensajes de texto SMS o correo electrónico.
- b. Para validación de cada operación que se realice a través de alguno de los Servicios Financieros Electrónicos, se generará un Número de Referencia.
- c. Los depósitos a las Cuentas Propias de EL CLIENTE y las inversiones, se efectuarán y comprobarán sin documentar dichos movimientos, siendo validadas únicamente por medio del Número de Referencia.
- d. EL CLIENTE podrá transferir recursos de sus Cuentas Propias, siempre y cuando, exista saldo suficiente en la Cuenta en la que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- e. Tratándose de consulta de saldos, la información que MULTIPLICA proporcione a EL CLIENTE, corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- f. Las claves de carácter confidencial que se señalan en el presente Contrato, podrán ser utilizadas por EL CLIENTE en sustitución de la firma autógrafa, y supondrán la plena manifestación de su voluntad. Dichas claves son el Código de EL CLIENTE, Número de Cuenta, Contraseña o NIP, NIP dinámico OTP, la Firma Electrónica y/o la Firma Autógrafa Digital.
- g. La información e instrucciones que EL CLIENTE transmita o comunique a MULTIPLICA al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el PORTAL MULTINET tendrá 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.
- h. Las Partes convienen que MULTIPLICA podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del PORTAL MULTINET, los días y el horario de operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias.
- i. Los estados de cuenta que se encuentren a disposición de EL CLIENTE, reflejarán e identificarán las operaciones realizadas de cada una de sus cuentas, incorporadas al PORTAL MULTINET. Las observaciones a dichos estados de cuenta, y al resumen de saldos, resumen de garantías y detalle de movimientos, las deberá formular EL CLIENTE en la forma y términos que se señalan en los contratos de las Cuentas Propias que correspondan.

QUINTA. SERVICIO TELEFÓNICO VOZ A VOZ.- A través del Servicio Telefónico Voz a Voz, previa autenticación de EL CLIENTE, MULTIPLICA podrá de manera enunciativa más no limitativa, ofrecer los siguientes servicios:

- a. Atender consultas de saldos y movimientos, realizar aclaraciones a estado de cuenta, o en su caso, enviarlo al correo electrónico de EL CLIENTE, cuando éste lo instruya.
- b. Informar sobre estatus de trámites, operaciones y en su caso edición de datos en sistemas, siempre con el Número de Referencia, que deberá de informar EL CLIENTE, sobre el asunto del que solicita informes.
- c. Activar Medios Electrónicos.
- d. Informar sobre seguimiento a instrucciones de traspaso a cuentas de terceros en MULTIPLICA, disposición y/o pago de créditos, asignación de garantías, así como la concertación, incremento, reducción o liquidación de inversiones, pago a proveedores o prestadores de servicio, registro de límites de monto de acuerdo a los procedimientos establecidos en MULTIPLICA para cada caso.
- e. Consultar información y/o instrucciones sobre operaciones de productos contratados con anterioridad con MULTIPLICA.
- f. Dar seguimiento a solicitudes de crédito, avisos enviados y/o recibidos de MULTIPLICA.
- g. Orientar para el procedimiento de cambio de Contraseñas, así como de desbloqueo de Dispositivos de Acceso.

SEXTA. EXCEPCIONES DE OFRECIMIENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- Las partes están de acuerdo en que MULTIPLICA no estará obligado a prestar Servicios Financieros Electrónicos a EL CLIENTE cuando:

- a. La información transmitida por EL CLIENTE sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- b. No se pudieren efectuar los cargos debido a que no se mantengan saldos disponibles suficientes o bien cuando EL CLIENTE no tenga saldo a su favor.
- c. Los equipos de cómputo o el acceso a Internet de EL CLIENTE no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que le imposibiliten acceder a los Medios Electrónicos que MULTIPLICA ponga a su disposición.
- d. En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integran los sistemas de MULTIPLICA y que no pudieran evitarse.

SÉPTIMA. USO INTRANSFERIBLE DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- EL CLIENTE se obliga a hacer uso del PORTAL MULTINET en forma intransferible, conforme a los términos y condiciones convenidos en este Contrato y cubriendo los requisitos que para tal efecto establezca MULTIPLICA, dentro de los horarios que éstos tengan establecidos.

EL CLIENTE se obliga a operar de manera personal y directa la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de Contraseña o NIP que refiere el presente Contrato, así como a recibirlos, activarlos, conocerlos, desbloquearlos y restablecerlos en la misma forma.

SECCIÓN SEGUNDA. MEDIOS ELECTRÓNICOS.

OCTAVA. MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- Las partes convienen que cualquiera de los Servicios Financieros Electrónicos contratados al amparo del presente Contrato podrán ser prestados por MULTIPLICA a través del uso de Medios Electrónicos, enunciando sin limitar el uso de:

- a. Equipos de telefonía móvil.
- b. Terminales puntos de venta.
- c. Servicios Financieros Telefónicos Voz a Voz, de audio respuesta o cualquier otra mediante el uso del teléfono.
- d. Red Mundial de Datos conocida como Internet.
- e. Terminales de Cómputo.
- f. PORTAL MULTINET.

El acceso a estos medios atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de los distintos medios, asimismo, EL CLIENTE podrá, en cualquier momento afiliarse al PORTAL MULTINET previa aceptación, aplicándose las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

Las partes convienen que la utilización por parte de EL CLIENTE de los Medios Electrónicos objeto del presente Contrato implica la aceptación del medio y todos los efectos jurídicos derivados de éste.

MULTIPLICA proporcionará a EL CLIENTE de manera gratuita a través del PORTAL MULTINET información con el fin de evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados mediante notificaciones de operaciones inusuales vía telefónica, mensajes de texto SMS o al correo electrónico de EL CLIENTE. EL CLIENTE autoriza a MULTIPLICA a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con EL CLIENTE. EL CLIENTE acepta que MULTIPLICA no tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de MULTIPLICA y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

NOVENA. DISPOSICIONES RELACIONADAS CON EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.- Las operaciones y servicios solicitados a través de Medios Electrónicos se sujetarán a lo siguiente:

- a. Los servicios que MULTIPLICA ponga a disposición de EL CLIENTE a través de la red mundial de datos conocida como Internet y vía telefónica, generarán un Número de Referencia por cada operación o servicio efectuado, el cual acreditará la existencia, validez y efectividad del uso de los servicios que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros contables de MULTIPLICA, siendo tal Número de Referencia el comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.
- b. Al realizar cualquier transferencia electrónica a través del PORTAL MULTINET, EL CLIENTE acepta que MULTIPLICA utilice para su trámite, los sistemas que al efecto tengan establecidos o bien los autorizados por MULTIPLICA, de acuerdo a montos, destino e instrucciones, para depositarse en la(s) Cuenta(s) destino(s) dentro de los plazos señalados para cada transacción según corresponda.
- c. Toda transferencia o pago se realizará a la cuenta indicada por EL CLIENTE, con independencia de la información adicional que se señale, por lo que, será su responsabilidad verificar la veracidad y precisión de la totalidad de la información, no existiendo responsabilidad de ninguna índole para MULTIPLICA.
- d. Tratándose de pagos de servicios, de facturas o pagos a terceros, MULTIPLICA queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe EL CLIENTE se realizan en forma extemporánea.
- e. La prestación de servicios a través de Medios Electrónicos estará sujeta a la existencia de saldo suficiente a favor de EL CLIENTE, en ningún caso MULTIPLICA estará obligado a cumplir las instrucciones de EL CLIENTE si no existen en su favor saldos disponibles para ejecutar las instrucciones de que se trate. Igualmente, MULTIPLICA no dará cumplimiento a las instrucciones de EL CLIENTE que contravengan lo establecido en las leyes y disposiciones de carácter general expedidas por las autoridades.
- f. Las operaciones ejecutadas a través de Medios Electrónicos y los actos y transacciones que en cumplimiento de tales operaciones, servicios y/o instrucciones que MULTIPLICA llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por EL CLIENTE, quien las acepta y reconoce desde ahora como suyas siempre que existan elementos que evidencien el uso de las Claves de Acceso y la existencia del Número de Referencia y, por tanto, será obligatoria y vinculante para EL CLIENTE, encuadradas en los términos y condiciones de las solicitudes y contratos que celebró con MULTIPLICA para los servicios de Cuentas Propias, quien las acepta y reconoce como propias.
- g. EL CLIENTE expresamente reconoce que los registros de las operaciones a que se refiere el presente Contrato que aparezcan en los sistemas de MULTIPLICA o en los comprobantes que de los mismos expidan, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal como constancia de que operó a través del equipo o sistema electrónico que hubiere emitido el comprobante de que se trate.

SECCIÓN TERCERA. ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.

DÉCIMA. CONEXIÓN A INTERNET.- EL CLIENTE deberá contar con equipo de cómputo o dispositivos que permitan acceso a la red electrónica mundial denominada Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de MULTIPLICA.

EL CLIENTE acepta que es el único responsable del uso que le da a los Medios Electrónicos que utiliza para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con MULTIPLICA o cualquier acto a los que se refiere el presente Contrato, razón por la cual, EL CLIENTE libera a MULTIPLICA de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por el mal uso que le dé o llegue a dar a dichos Medios Electrónicos, así como por usar páginas de Internet no seguras, por permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente accedan a los Medios Electrónicos u otro dispositivo donde almacene o llegue a almacenar sus Claves de Acceso.

Asimismo, EL CLIENTE, se obliga a evitar abrir y/o contestar correos electrónicos, mensajes de texto, o comunicaciones riesgosas provenientes de remitentes que desconozca, procurando siempre utilizar programas o sistemas de cómputo legales, y mantenerse enterado de las actualizaciones o parches que dichos programas requieran para su uso seguro, aceptando que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su exclusiva responsabilidad.

Será bajo la exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, visitar sitios no seguros que pudieran insertar programas espías (spyware) o algún otro programa para extraer información confidencial de EL CLIENTE, así como bajar cualquier contenido de tales sitios y/o descargar sistemas o programas de cómputo que permitan compartir archivos (*peer to peer*) que pudieran vulnerar la privacidad de su información, obligándose EL CLIENTE a que los Medios Electrónicos que utilice cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

EL CLIENTE podrá tener acceso al PORTAL MULTINET los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día, con excepción de los casos señalados en el inciso d. de la cláusula sexta del presente Contrato y de aquellas operaciones que en su caso, requieran un horario específico, mismo que se dará a conocer en el PORTAL MULTINET.

DÉCIMA PRIMERA. INICIO DE SESIÓN.- Para iniciar sesión en el PORTAL MULTINET, se requerirá que EL CLIENTE haya activado los servicios de sus Cuentas Propias a través de los Servicios Financieros Electrónicos, para lo cual deberá ingresar al PORTAL MULTINET en la página principal en el apartado “entrar”, procediendo a su autenticación, incorporando al PORTAL MULTINET los siguientes elementos:

- a. Código de EL CLIENTE o Usuario.
- b. Contraseña o NIP.

MULTIPLICA permitirá a EL CLIENTE ingresar al PORTAL MULTINET después de incorporar los elementos señalados. Una vez identificado y autenticado EL CLIENTE usará su Contraseña de Autenticación para realizar consultas y para cada Operación Monetaria y otros servicios en las Cuentas Propias que desee realizar y tenga contratadas con MULTIPLICA, será necesario que ingrese nuevamente su Contraseña.

MULTIPLICA proporcionará a EL CLIENTE información para que éste pueda verificar que está operando en el PORTAL MULTINET, para lo cual podrá utilizar aquélla que EL CLIENTE pueda verificar mediante el NIP dinámico OTP.

MULTIPLICA podrá en todo momento avisar a EL CLIENTE en términos de lo establecido en el presente Contrato sobre mejoras a la calidad del PORTAL MULTINET, estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación de EL CLIENTE.

DÉCIMA SEGUNDA. CLAVES DE ACCESO Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN.- EL CLIENTE manifiesta expresamente su conformidad respecto a que el acceso a los Servicios Financieros Electrónicos materia del presente Contrato será a través del PORTAL MULTINET previa su Identificación y Autenticación de conformidad con el mismo.

Los Factores de Autenticación que MULTIPLICA asignará a EL CLIENTE son Contraseña o NIP, Código de EL CLIENTE o Usuario, Número de Cuenta, Dispositivos de Acceso como el NIP dinámico OTP y la Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica de EL CLIENTE en los comprobantes generados por las Terminales Punto de Venta o bien la plasmada en dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica. EL CLIENTE registrará las Contraseñas que MULTIPLICA le solicite para aplicar en sus procesos de identificación y autenticación. Las claves e información de EL CLIENTE que son autenticadas a través de los Factores Autenticación son las Claves de Acceso al PORTAL MULTINET. EL CLIENTE deberá ingresar las Claves de Acceso en los Factores de Autenticación que correspondan, los que le permitirán acceder a los distintos Medios Electrónicos reconocidos por las partes para efecto de concertar Operaciones Monetarias y servicios financieros en las Cuentas Propias que tenga contratadas, haciendo uso de al PORTAL MULTINET.

En el caso de utilizar Teléfono Móvil, la Contraseña o NIP deberá ser ingresado directamente en el teclado de dicho teléfono. En ningún caso la información de la Contraseña o NIP podrá ser almacenada en el Teléfono Móvil sin mecanismos de encriptación.

En su proceso de alta en el PORTAL MULTINET, EL CLIENTE definirá una pregunta y una respuesta secreta a las que tendrá acceso en caso de olvido de sus Claves de Acceso o por bloqueo del PORTAL MULTINET.

Cuando EL CLIENTE cancele el uso del PORTAL MULTINET objeto del presente Contrato o cuando termine con MULTIPLICA su relación contractual, serán invalidadas las Claves de Acceso.

MULTIPLICA asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones no reconocidas por EL CLIENTE realizadas a través de Servicios Financieros Electrónicos de que se trate. Las reclamaciones que procedan a favor de EL CLIENTE derivadas de estas Operaciones deberán ser abonadas a EL CLIENTE a más tardar a las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación.

DÉCIMA TERCERA. SEGUNDO FACTOR DE AUTENTICACIÓN.- MULTIPLICA solicitará a EL CLIENTE, para la celebración de operaciones o prestación de servicios a través de Medios Electrónicos, un segundo Factor de Autenticación que será un NIP dinámico OTP; el cual será adicional al utilizado para iniciar la Sesión y en cada ocasión en que se pretenda realizar cada una de las operaciones y servicios siguientes:

- a. Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros u otras entidades financieras, incluyendo el pago de créditos y de bienes o servicios, así como las autorizaciones e instrucciones de domiciliación de pago de bienes o servicios.
- b. Registro de Cuentas Destino de terceros u otras Sociedades Financieras Populares para el servicio de que se trate u otros Servicios Financieros Electrónicos.
- c. Alta y modificación del medio de notificación a que se refiere la cláusula trigésima octava del presente Contrato.
- d. Contratación de Servicios Financieros Electrónicos o de operaciones y servicios adicionales a los originalmente convenidos.

DÉCIMA CUARTA. MENSAJES DE DATOS.- Las partes reconocen que en términos del Código de Comercio los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para EL CLIENTE como para MULTIPLICA. De acuerdo a lo anterior, EL CLIENTE y MULTIPLICA convienen que:

- a. Se entenderá que un Mensaje de Datos ha sido enviado por EL CLIENTE cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refieren las definiciones del presente Contrato.
- b. Se entenderá que MULTIPLICA 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 por MULTIPLICA en el momento que obtenga dicha información.

SECCIÓN CUARTA. SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.

DÉCIMA QUINTA. BLOQUEO AUTOMÁTICO DE CONTRASEÑAS Y CLAVES DE ACCESO.- Las partes convienen que MULTIPLICA bloqueará automáticamente a EL CLIENTE, el uso de Contraseñas y Claves de Acceso al PORTAL MULTINET, en los siguientes casos:

- a. Cuando se intente ingresar al PORTAL MULTINET utilizando información de Autenticación incorrecta, en 5 (cinco) ocasiones consecutivas.
- b. Cuando EL CLIENTE se abstenga de realizar operaciones o acceder a su cuenta, a través de los Medios Electrónicos de que se trate (excepto Terminales Punto de Venta) por un periodo de un año.
- c. Cuando en la Identificación de EL CLIENTE o utilización de los Factores de Autenticación, MULTIPLICA identifique que el usuario se aparta de los parámetros de uso habitual y le haga presumir que no están siendo utilizados por EL CLIENTE. En este caso, MULTIPLICA informará a EL CLIENTE de esta situación de forma inmediata a través del PORTAL MULTINET.

DÉCIMA SEXTA. BLOQUEO DE CONTRASEÑAS Y CLAVES DE ACCESO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO.- EL CLIENTE será responsable de la integridad, custodia y conservación del uso de los Medios Electrónicos, Dispositivos de Acceso, Contraseñas y Claves de Acceso que le haya

proporcionado MULTIPLICA; por tanto en caso de robo o extravío de los Medios Electrónicos, o por la realización de hechos ilícitos en perjuicio de EL CLIENTE en cualquier Dispositivo de Acceso del mismo, incluyendo el NIP dinámico OTP, o de su información de identificación y autenticación, EL CLIENTE, deberá notificar inmediatamente a MULTIPLICA a través del PORTAL MULTINET o al teléfono 4441-122-537 Extensión 116 del Centro de Asistencia Telefónica de MULTIPLICA; o bien a través de otros medios de comunicación que en su momento se adicionen o sustituyan y sean informados a través del PORTAL MULTINET, previa identificación y Autenticación de EL CLIENTE, dicha situación, al efecto de solicitar el bloqueo del Dispositivo de Acceso.

EL CLIENTE, acepta que serán por su cuenta y riesgo las operaciones, movimientos, cargos y/o transacciones desde o hacia sus Cuentas, sin que pueda hacer reclamación alguna a MULTIPLICA, aun cuando las Contraseñas y Claves de Acceso hubieren sido extraviadas por EL CLIENTE o robadas, si éste no lo notificó a MULTIPLICA a fin de que sean bloqueadas las mismas para evitar el acceso a terceros no autorizados.

DÉCIMA SÉPTIMA. DESBLOQUEO DE CONTRASEÑAS Y CLAVES DE ACCESO.- A solicitud de EL CLIENTE, MULTIPLICA podrá desbloquear las Contraseñas y Claves de Acceso a través de los procedimientos que al efecto se establezcan en el PORTAL MULTINET para los distintos Medios Electrónicos que se encuentren disponibles para EL CLIENTE.

La recuperación de la información de identificación y Autenticación de EL CLIENTE o en su caso, la reinstalación del Dispositivo de Acceso denominado NIP dinámico OTP, se realizarán una vez que EL CLIENTE aplique el procedimiento de recuperación o de reinstalación señalado en el PORTAL MULTINET, para lo cual se le requerirá autenticarse conforme al procedimiento establecido para la activación inicial del PORTAL MULTINET.

DÉCIMA OCTAVA. RESTRICCIONES OPERATIVAS DE ACUERDO AL MEDIO ELECTRÓNICO.- Para evitar que la Sesión de que se trate pueda ser utilizada por un tercero, EL CLIENTE acepta que MULTIPLICA se reserve el derecho de suspender la transacción, el acceso al PORTAL MULTINET, incluso después de autenticado EL CLIENTE, en cualquiera de los casos siguientes:

- a. Cuando exista inactividad por más de veinte minutos por parte de EL CLIENTE.
- b. Cuando en el curso de una Sesión del servicio de Servicios Financieros Electrónicos, MULTIPLICA identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación del Medio Electrónico.
- c. Para impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo Identificador de EL CLIENTE a más de una Sesión en el servicio del PORTAL MULTINET.

DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE EN LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ELECTRÓNICOS.- MULTIPLICA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable, cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe de EL CLIENTE, llegaran a ser vulneradas las medidas de seguridad de acceso al PORTAL MULTINET o el uso de los mismos induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio a EL CLIENTE.

Asimismo, MULTIPLICA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los Medios Electrónicos que ha puesto a disposición de EL CLIENTE, aun cuando las Claves de Acceso hubieren sido extraviadas o robadas, si éste no lo notificó con la debida anticipación a MULTIPLICA a fin de que se tomarán las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

MULTIPLICA proporcionará a EL CLIENTE de manera gratuita a través del PORTAL MULTINET información con el fin de evitar posibles fraudes en los productos o Servicios Financieros Electrónicos contratados, los riesgos inherentes a estos, así como las conductas de seguridad que debe tener EL CLIENTE al hacer uso de los mismos.

VIGÉSIMA. GRABADO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS Y CONFIDENCIALIDAD DE CLAVES DE ACCESO DEL CLIENTE.- EL CLIENTE autoriza a MULTIPLICA a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga. Asimismo, acepta que MULTIPLICA no tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de MULTIPLICA y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

MULTIPLICA nunca solicitará a EL CLIENTE información relacionada con Contraseña o NIP, NIP dinámico OTP, Claves de Acceso o cualquier otra clave confidencial para acceder o realizar operaciones en el PORTAL MULTINET por ningún medio, tales como correo electrónico, mensajes de texto, teléfono celular, entre otros.

VIGÉSIMA PRIMERA. USO HABITUAL Y SUSPENSIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.- EL CLIENTE acepta que MULTIPLICA podrá:

- a. Solicitarle la información que estime necesaria para definir el uso habitual que haga del PORTAL MULTINET.
- b. Aplicar medidas de prevención, incluyendo sin limitar la suspensión de la utilización del PORTAL MULTINET o de la operación que pretenda realizar, cuando cuente con elementos que hagan presumir que el Identificador de EL CLIENTE o los Factores de Autenticación no están siendo utilizados por EL CLIENTE.

De igual forma y a su propio juicio, MULTIPLICA podrá suspender temporal o permanentemente los derechos de EL CLIENTE para utilizar los Medios Electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por EL CLIENTE, o bien, por considerar que su uso viola los términos del presente Contrato o que su uso pueda dañar los intereses de otros clientes o proveedores, o de MULTIPLICA, o bien, detecte errores en su uso.

EL CLIENTE acepta que en los supuestos enunciados, MULTIPLICA podrá restringir hasta por quince días hábiles la disposición de los recursos de que se trate, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otros intermediarios financieros relacionados con la operación de que se trate, pudiendo prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando MULTIPLICA por motivo de las investigaciones antes referidas, tenga evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

MULTIPLICA invalidará los Factores de Autenticación de EL CLIENTE para impedir su uso en cualquier Servicio Financiero Electrónico o bien en el momento en que MULTIPLICA cancele su uso o se dé por terminada por cualquier causa la relación contractual entre MULTIPLICA y EL CLIENTE. Cuando MULTIPLICA por error haya abonado recursos en alguna de las cuentas de EL CLIENTE podrá cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error.

El uso de los medios de identificación a que se refiere el presente Contrato, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos mediante Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica y tendrán el mismo valor probatorio.

SECCIÓN QUINTA. SERVICIO AL CLIENTE.

VIGÉSIMA SEGUNDA. HORARIOS.- La recepción de instrucciones podrá ser notificada en cualquier momento por EL CLIENTE en el PORTAL MULTINET y/u oficinas o sucursales de MULTIPLICA, con las excepciones establecidas en el presente Contrato. MULTIPLICA prestará los servicios objeto de este Contrato dentro del horario de atención al público establecido por MULTIPLICA de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, horario de la Ciudad de México, con excepción de los días inhábiles que establezca la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

VIGÉSIMA TERCERA. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.- Para cuando EL CLIENTE requiera generar una nueva Contraseña o NIP, lo solicitará a través del PORTAL MULTINET deberá llamar al Centro de Asistencia Telefónica, a fin de identificarse y obtener una cadena de caracteres que le permita el Restablecimiento de Contraseña o NIP a través del PORTAL MULTINET.

El uso de las Claves de Acceso serán exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con MULTIPLICA utilizando dichas Claves de Acceso, y para todos los efectos legales a que haya lugar; expresamente también reconoce y acepta el carácter personal e intransferible del Código de EL CLIENTE, Contraseña o NIP, así como su absoluta confidencialidad.

De conformidad con lo señalado en los Capítulos I y II del Título Segundo, Libro Segundo, del Código de Comercio denominado "Del Comercio Electrónico", según el cual el uso de los medios de identificación que se establezcan en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en virtud de ello, las Claves de Acceso que se establezcan para el uso de Medios Electrónicos, sustituirán a la firma autógrafa por una de carácter electrónico, y las constancias documentales o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha firma, definida en el presente Contrato como Firma Autógrafa Digital y/o Firma Electrónica, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio. Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe de EL CLIENTE, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio a EL CLIENTE, MULTIPLICA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. MULTIPLICA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los Medios Electrónicos que ha puesto a disposición de EL CLIENTE, aun cuando las Claves de Acceso hubieren sido extraviadas por EL CLIENTE o robadas, si éste no lo notificó a MULTIPLICA aplicando los medios establecidos en la cláusula trigésima octava del presente Contrato con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a MULTIPLICA a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados, de conformidad con lo establecido en la cláusula décima segunda del presente Contrato.

MULTIPLICA pone a disposición de EL CLIENTE el siguiente número para contacto relacionado con servicio de soporte técnico: 4441-122-537 Extensión 116 o bien aquel en que en su momento lo sustituya y le sea avisado a través del PORTAL MULTINET.

VIGÉSIMA CUARTA. ENTREGA DE CONTRATO Y CONTRATACIÓN POSTERIOR DE SERVICIOS.- A EL CLIENTE se le entregará un ejemplar del presente Contrato y su Carátula anexa de manera física o electrónica, el cual incluye los productos que se contratan en el mismo. Para el caso de la contratación posterior de otros productos o servicios que se incluyen en el presente Contrato, la documentación relacionada con dicha contratación podrá enviarse al correo electrónico que EL CLIENTE proporciona a MULTIPLICA para tales efectos el cual se incluye en la Carátula anexa al presente Contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. ESTADOS DE CUENTA.- MULTIPLICA se obliga a generar un estado de cuenta mensual dentro de los diez días siguientes al día último de cada mes. Ambas partes acuerdan que MULTIPLICA pondrá a disposición de EL CLIENTE los estados de cuenta en las oficinas y EL CLIENTE podrá solicitar una impresión del mismo dentro del horario de atención al público establecidos por MULTIPLICA. El domicilio de MULTIPLICA donde EL CLIENTE podrá consultar su estado de cuenta y hacer aclaraciones y consultas se encuentra señalado en las Declaraciones del presente contrato. EL CLIENTE tendrá un plazo de noventa días naturales contados a partir del último día de cada mes que corresponda, a fin de presentar a MULTIPLICA su inconformidad y/o aclaraciones, en caso de no realizar aclaraciones y observaciones, se entenderá por aceptada la información contenida en el estado de cuenta.

VIGÉSIMA SEXTA. ACLARACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE.- Para cualquier aclaración, solicitud, consulta, inconformidad, reclamación o queja relacionada con los Servicios Financieros Electrónicos contratados, EL CLIENTE deberá conservar siempre el comprobante de sus operaciones y ponerse en contacto con MULTIPLICA dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a que se efectúe el acto que se requiere aclarar, transcurrido dicho plazo, cualquier transacción, movimiento o cargo realizado se entenderá aceptado por EL CLIENTE, quedando MULTIPLICA libre de toda responsabilidad, en caso de que EL CLIENTE se oponga a los cargos en el plazo antes referido; MULTIPLICA deberá abonar en la Cuenta Propia de EL CLIENTE el monto de que se trate a más tardar el cuarto día hábil siguiente a la recepción de reclamación, salvo que MULTIPLICA dentro del plazo mencionado, pruebe a EL CLIENTE mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue realizada utilizando sistemas de autenticación en línea que garanticen que EL CLIENTE la autorizó de conformidad con lo acordado en los contratos celebrados de manera particular entre las Partes para los servicios de Cuentas Propias de EL CLIENTE.

En caso de que en alguna reclamación MULTIPLICA determine que ésta resulta improcedente por una causa imputable a EL CLIENTE, éste deberá pagar a MULTIPLICA una comisión por reclamación improcedente, a que se refiere la cláusula vigésima novena.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES Y RECLAMACIONES.- En caso de que EL CLIENTE tenga alguna aclaración o inconformidad con la prestación de los servicios pactados en este contrato, podrá presentar una solicitud de aclaración sujetándose a lo siguiente:

- a. La solicitud deberá presentarse dentro de un plazo de 90 noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte del documento que generó la inconformidad, o del acto o circunstancia, que causo la inconformidad a EL CLIENTE.
- b. La solicitud deberá presentarse por escrito en las oficinas de MULTIPLICA ubicadas en el domicilio señalado en el presente contrato, para este efecto MULTIPLICA emitirá un acuse de recibo de la solicitud de aclaración.
- c. MULTIPLICA contará con un plazo de 45 cuarenta y cinco días para emitir un informe detallado que dé respuesta a la inconformidad y/o solicitud de aclaración de EL CLIENTE.

VIGÉSIMA OCTAVA. UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS.- MULTIPLICA cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios, ubicada en Calle de Azabache, No. 1851, Colonia Jardines del Sur, C.P. 78399, en la Ciudad de San Luis Potosí, S.L.P., Teléfono: 4441-122-537 Extensión 102, correo electrónico: atencionausuarios@multiplicamexico.com, con el objeto de atender las consultas y reclamaciones que EL CLIENTE y los usuarios formulen con motivo de las operaciones activas, pasivas y servicios ofrecidos. MULTIPLICA informará mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable(s) de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de MULTIPLICA o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En caso de cualquier controversia que EL CLIENTE no pueda resolver con MULTIPLICA podrá acudir a la Comisión Nacional de Usuarios de Servicios Financieros y comunicarse a los siguientes teléfonos 5553-400-999 o Lada sin Costo 800-999-80-80, dirección de internet www.condusef.gob.mx y correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx.

SECCIÓN SEXTA. COMISIONES Y CARGOS.

VIGÉSIMA NOVENA. COMISIONES.- Por los Servicios Financieros Electrónicos prestados, MULTIPLICA cobrará comisiones y las podrá cargar a la Cuenta Operativa Multiplica, obligándose EL CLIENTE a cubrir a MULTIPLICA las comisiones que tenga establecidas. MULTIPLICA cobrará por los siguientes conceptos, de acuerdo a lo que continuación se indica:

| Concepto | Periodicidad | Comisión |
|--|-----------------------|------------------------------|
| A anualidad: | Anual | \$0.00 + IVA |
| Transferencia interbancaria mismo día (SPEI) de EL CLIENTE.- <ul style="list-style-type: none">Primera al mes:Subsecuentes en el mes: | Mensual Por evento | \$0.00 + IVA \$0.00 + IVA |
| Recepción de transferencias internacionales: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Envío de transferencias internacionales: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Transferencia entre cuentas MULTIPLICA de diferente Cliente: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Consulta de saldos, movimientos y operaciones realizadas por teléfono móvil o internet: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Primera instalación de NIP dinámico OTP en el Teléfono Móvil de EL CLIENTE: | Única | \$0.00 + IVA |
| Reinstalación de NIP dinámico OTP en el Teléfono Móvil de EL CLIENTE por fallas ajenas a la responsabilidad de EL CLIENTE: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Reinstalación de NIP dinámico OTP en el Teléfono Celular de EL CLIENTE por otras causas: | Por evento | \$0.00 + IVA |
| Reclamación improcedente: | Por evento | \$0.00 + IVA |

Las transferencias de fondos que realice EL CLIENTE a otras entidades financieras, salvo las dos primeras que se realicen en el mes, serán sujetos al cobro de la comisión que para tales efectos señala en el presente Contrato y en la Carátula anexa. La comisión de Transferencia de Fondos, aplicará únicamente para aquellas transferencias interbancarias que se realicen a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). Asimismo, MULTIPLICA se reserva el derecho de modificar o incorporar las cuotas o comisiones aplicables a Servicios Financieros Electrónicos, obligándose a informarlas a EL CLIENTE con 30 (treinta) días naturales de anticipación a través del PORTAL MULTINET o bien en los estados de cuenta que MULTIPLICA le remita a éste, a través del mismo Portal. Las comisiones y montos que MULTIPLICA cobrará efectivamente a EL CLIENTE serán solo aquellas señaladas de manera expresa en el PORTAL MULTINET, en el presente Contrato y en la Carátula anexa.

TRIGÉSIMA. CARGOS PRESUNTAMENTE FRAUDULENTOS.- Cuando EL CLIENTE no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta, derivado del uso del PORTAL MULTINET, podrá solicitar la aclaración correspondiente, la cual se presentará a través de cualquiera de los medios, forma y términos señalados en los contratos de las Cuentas Propias correspondientes. Resultando, procedente la aclaración, MULTIPLICA restituirá a EL CLIENTE el monto de los retiros o disposiciones que MULTIPLICA determine que fueron presuntamente efectuados mediante el uso fraudulento de alguna de las Cuentas Propias de EL CLIENTE, incluyendo los efectuados durante las 48 (cuarenta y ocho) horas anteriores al reporte de presunto retiro o disposición fraudulenta. EL CLIENTE se obliga a colaborar en todo momento con MULTIPLICA, debiendo entregarle toda la documentación que MULTIPLICA le requiera para que este último se encuentre en condiciones de llevar a cabo la investigación correspondiente.

SECCIÓN SÉPTIMA. LIMITES DE MONTO.

TRIGÉSIMA PRIMERA. LÍMITES DE MONTO INDIVIDUALES Y AGREGADOS.- Las partes reconocen que los límites de los montos individuales y agregados diarios, adicionales a los establecidos por la legislación aplicable, se establecerán de conformidad con una solicitud por escrito realizada por EL CLIENTE en las oficinas de MULTIPLICA, previa identificación y verificación que MULTIPLICA aplique con los procedimientos que considere adecuados para ello, en relación con las siguientes Operaciones Monetarias:

- Transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros en MULTIPLICA.
- Transferencia interbancaria.
- Pago de servicios.
- Pago a tarjeta de crédito de otros intermediarios financieros.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. LÍMITES DE MONTO ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE.- Las Operaciones monetarias que realice EL CLIENTE a través de Medios Electrónicos, utilizando su Firma Autógrafa Digital, o bien, su Firma Electrónica a través de los Medios Electrónicos convenidos entre las partes deberán efectuarse en cualquier momento mediante solicitud expresa y por escrito en las oficinas de MULTIPLICA, previa identificación y verificación que MULTIPLICA aplique con los procedimientos que considere adecuados para ello.

EL CLIENTE podrá establecer límites de monto para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de terceros y otras instituciones para los servicios del PORTAL MULTINET, así como reducirlos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la presente sección, MULTIPLICA podrá definir límites inferiores específicos para cada servicio de Medios Electrónicos.

SECCIÓN OCTAVA. CUENTAS PROPIAS Y DE TERCEROS.

TRIGÉSIMA TERCERA. REGISTRO DE CUENTAS Y DE SERVICIOS.- EL CLIENTE podrá instruir a MULTIPLICA la realización de operaciones respecto de sus Cuentas Propias así como a la transferencia a cuentas de terceros en MULTIPLICA o en otra entidad financiera.

EL CLIENTE también podrá dar de alta cuentas para el pago de servicios para lo cual deberá registrar las cuentas que podrán ser operadas a través del PORTAL MULTINET.

TRIGÉSIMA CUARTA. CUENTAS PROPIAS.- Para efectos del presente Contrato, se consideran como Cuentas Propias aquellas que EL CLIENTE tenga registradas con MULTIPLICA a su nombre, conviniendo EL CLIENTE con MULTIPLICA que a las cuentas registradas como Cuentas Propias comprendidas dentro de los servicios del PORTAL MULTINET, les resultará también aplicable lo establecido en el presente Contrato.

TRIGÉSIMA QUINTA. CUENTAS DE TERCEROS.- Las Partes convienen que EL CLIENTE podrá también registrar en el PORTAL MULTINET, cuentas a nombre de terceros para pago de créditos ya sea que éstas se mantengan en MULTIPLICA o en otras instituciones financieras, para realizar transferencias de recursos dinerarios, pago de créditos, pudiendo autorizar la domiciliación de pago de bienes o servicios. En ningún caso se podrán registrar Cuentas Destino y a nombre de terceros a través de Servicio Telefónico Voz a Voz. Si EL CLIENTE requerirá modificar las Cuentas Destino registradas, deberá darlas de baja y realizar el procedimiento de registro de la nueva cuenta a través del PORTAL MULTINET.

Para el caso de pago de servicios se considerará como registro de Cuentas Destino, al registro de los convenios, referencias para depósitos, contratos o nombres de beneficiarios, mediante los cuales se hace referencia a un número de cuenta.

Tratándose de los servicios ofrecidos a EL CLIENTE, MULTIPLICA podrá permitirle la carga masiva, considerando el registro de cada conjunto de cuentas como una sola operación.

EL CLIENTE acepta que el registro de las Cuentas Destino se realizará en un periodo no mayor a 3 (tres) horas hábiles, contadas a partir de que EL CLIENTE efectúe el registro.

SECCIÓN NOVENA. CLÁUSULAS GENERALES.

TRIGÉSIMA SEXTA. PROPIEDAD DEL SISTEMA.- EL CLIENTE acepta y reconoce expresamente que MULTIPLICA es el propietario y/o titular de los derechos de los Dispositivos de Acceso y los programas que le permitan hacer uso de los Servicios Financieros Electrónicos antes señalados, por lo que, sin el consentimiento de MULTIPLICA, EL CLIENTE no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcialmente a dichos Dispositivos de Acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a MULTIPLICA, y/o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a MULTIPLICA. EL CLIENTE acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de estos servicios y se encuentre residente en su computadora o en algún otro medio, en los elementos de guarda de información integrados a la misma o respaldada en disco flexible y cualquier otro medio que exista o llegue a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. RECONOCIMIENTO DE INFORMACIÓN Y RATIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO DE CLAUSULADO POR PARTE DEL CLIENTE.- EL CLIENTE reconoce como propios y da plena validez a la información asentada en el presente Contrato y en la Carátula anexa y ratifica tener conocimiento del clausulado y sus implicaciones.

La aceptación que en su caso hubiere proporcionado a MULTIPLICA, relativa al intercambio de su información, podrá ser modificada o cancelada en cualquier momento, mediante notificación que deberá ser presentado en el PORTAL MULTINET o en las oficinas de MULTIPLICA, dicha modificación o cancelación surtirá efectos dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la fecha en que MULTIPLICA reciba dicha solicitud.

TRIGÉSIMA OCTAVA. MEDIOS DE NOTIFICACIÓN.- Las partes convienen en que las instrucciones que EL CLIENTE gire a MULTIPLICA para celebrar operaciones, ejercer derechos, cumplir obligaciones, así como para concertar operaciones y hacer requerimientos, EL CLIENTE deberá de realizarlos a través del PORTAL MULTINET y/o en las oficinas de MULTIPLICA, a menos que MULTIPLICA le hubiese autorizado expresamente su realización por otros medios.

Todas las notificaciones, avisos y en general cualquier comunicación que las partes deban hacerse para los efectos del presente Contrato se realizarán a través del PORTAL MULTINET en consideración al tipo de Servicio Financiero Electrónico de que se trate y los montos individuales y acumulados.

MULTIPLICA podrá realizar válidamente cualquier comunicación, oferta o notificación a EL CLIENTE, a través del PORTAL MULTINET, y en su caso de los Medios Electrónicos que considere adecuados.

En caso de que EL CLIENTE cancele el presente Contrato, éste podrá proporcionar las instrucciones relacionadas con el mismo en las oficinas de MULTIPLICA, previa identificación y verificación que MULTIPLICA aplique con los procedimientos que considere adecuados para ello.

TRIGÉSIMA NOVENA. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.- EL CLIENTE autoriza expresamente y las Partes acuerdan que MULTIPLICA estará facultado para requerir en cualquier tiempo, a través de los medios pactados en el presente Contrato, la información y/o documentos que se requieran o que tengan establecidos o en lo sucesivo establezcan con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables y a sus políticas internas, así como para acreditar el origen de recursos, la licitud de cualquier operación particular u operativa general o su apego al perfil declarado por EL CLIENTE, así como para proporcionar de manera enunciativa más no limitativa información relativa a las operaciones y servicios de las Cuentas Propias a las autoridades financieras o hacendarias mexicanas competentes cuando así lo soliciten o de acuerdo a la legislación vigente en la esfera de sus competencias; reconociendo EL CLIENTE que es su responsabilidad notificar a la mayor brevedad a MULTIPLICA cualquier modificación en los datos, circunstancias y documentos proporcionados, en el entendido que la omisión o defecto por parte de EL CLIENTE en proporcionar a MULTIPLICA la información y/o documentación de que se trate para su correcta identificación en los términos que MULTIPLICA le indique, dará derecho de restringir de cualquier forma los servicios contratados con MULTIPLICA según corresponda o incluso rescindir el presente Contrato en caso que EL CLIENTE no proporcione la información y/o documentación necesaria o proporcione datos y/o documentos falsos, incompletos o erróneos, en cualquier tiempo, sin expresión de causa, con un día hábil de anticipación a la fecha de su efectividad de conformidad con la cláusula trigésima octava del presente Contrato. El tratamiento de la información de las cuentas en los términos de la presente cláusula no implica transgresión a las obligaciones de reserva y confidencialidad a los que está sujeto MULTIPLICA, por lo cual EL CLIENTE libera de responsabilidad a MULTIPLICA en caso de compartir la información de las cuentas de acuerdo con lo anteriormente establecido. Cualquier aviso, solicitud de información, aviso de restricción e incluso el aviso de rescisión antes mencionado, podrá hacerse por escrito en el PORTAL MULTINET o mediante el uso de los Medios Electrónicos pactados por las partes en este instrumento en el desarrollo de una Sesión iniciada por EL CLIENTE mediante el uso de sus Claves de Acceso o a través de mensaje enviado a los datos de contacto que hubiese proporcionado para efectos de notificación de operaciones.

Sin perjuicio de la facultad de comprobación establecida contractual y legalmente en su favor, las partes acuerdan expresamente que MULTIPLICA estará facultado para actualizar, consolidar o en cualquier forma modificar los datos que utilice para identificar a EL CLIENTE o sus operaciones, enunciando sin limitar, el Código de EL CLIENTE, así como para actualizar, modificar, completar, consolidar o en cualquier forma ajustar los datos de EL CLIENTE cuando cuente con elementos o indicios para presumir que los datos proporcionados por EL CLIENTE son incompletos, incorrectos, no vigentes o inconsistentes en la forma con los documentos o registros con que cuente MULTIPLICA, mediante aviso con un día hábil de anticipación a la fecha de su efectividad, el cual podrá hacerse por escrito en el último domicilio señalado por EL CLIENTE o mediante el uso de Medios Electrónicos pactados por las partes en el presente Contrato, en el desarrollo de una Sesión iniciada por EL CLIENTE mediante el uso de sus Claves de Acceso o a través de mensaje enviado a los datos de contacto que hubiese proporcionado para efectos de notificación de operaciones. Las partes convienen que el domicilio y la forma en que conste en los registros MULTIPLICA con arreglo a lo dispuesto en la presente cláusula, tendrá el mismo alcance legal y valor probatorio que el declarado por EL CLIENTE en términos de la siguiente cláusula del Domicilio del cliente. Lo anterior sin perjuicio de cualquier derecho que con respecto a sus datos personales cuente EL CLIENTE en términos de las disposiciones legales aplicables.

CUADRAGÉSIMA. DOMICILIO DEL CLIENTE.- Para todos los efectos derivados del presente Contrato, EL CLIENTE señala como su domicilio el asentado en la Carátula anexa al presente Contrato. El cambio de domicilio que EL CLIENTE llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito en cualquier sucursal o en las oficinas de MULTIPLICA anexando copia de su comprobante de domicilio, en caso de no hacerlo, los avisos que realice MULTIPLICA en el último domicilio señalado, surtirán plenamente sus efectos liberando MULTIPLICA, de toda responsabilidad.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. VIGENCIA.- Los derechos y obligaciones estipuladas en el presente contrato y las que se deriven de su ejecución estarán vigentes indefinidamente a partir de su celebración hasta la fecha en que se dé por terminado por decisión de algunas de las partes o bien se actualice alguna de las causas de terminación anticipada o cancelación previstas en el mismo.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- LAS PARTES pueden solicitar la terminación del presente contrato, en el caso de EL CLIENTE, éste deberá presentar a MULTIPLICA una solicitud por escrito en cualquier sucursal o en las oficinas de MULTIPLICA anexando copia de su identificación oficial, se proporcionará acuse de recibo de la solicitud de EL CLIENTE, en el caso de MULTIPLICA se deberá informar a EL CLIENTE por escrito las causas de la terminación del contrato, por medio del correo electrónico o en el domicilio de EL CLIENTE asentados en la Carátula anexa al presente Contrato. MULTIPLICA cancelará los Servicios Electrónicos Financieros señalados en el presente contrato y en la Carátula anexa al presente Contrato, a más tardar al tercer día hábil siguiente de la fecha de presentación de la solicitud. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados. Lo anterior en el entendido que MULTIPLICA no condicionará la terminación del presente Contrato a la devolución de los medios de disposición, ni cobrará a EL CLIENTE comisión por la terminación del contrato.

CUADRAGÉSIMA TERCERA. CANCELACIÓN.- EL CLIENTE contará con un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del presente contrato, para solicitar la cancelación del mismo sin responsabilidad alguna, sin que MULTIPLICA cobre comisión alguna, siempre y cuando EL CLIENTE no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros aquí contratados, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma.

CUADRAGÉSIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD.- En todo momento, la información y documentación de EL CLIENTE, se encontrará protegida bajo las medidas de seguridad y confidencialidad a las que se obliga MULTIPLICA, conforme a lo señalado en el artículo 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, con excepción a lo dispuesto en el artículo citado, a dar información cuando lo solicite la autoridad competente mediante orden por escrito debidamente fundada y motivada. El aviso de confidencialidad se encuentra a disposición de EL CLIENTE en la página web: www.multiplicamexico.com.

CUADRAGÉSIMA QUINTA. PREVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y/O CORRUPCIÓN.- Las partes declaran que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en la legislación nacional e internacional. Así mismo, declaran que ni ellos, ni el personal a su cargo, empleados, socios, accionistas, administradores, representantes legales, directivos, clientes, proveedores, gestores, parientes por consanguinidad o afinidad, etc., se encuentran incluidos dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por Actividades con Recursos de Procedencia Ilícita, Financiamiento al Terrorismo y/o Corrupción.

Adicionalmente, las partes se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que, todo el personal a su cargo, empleados, socios, accionistas, administradores, representantes legales, directivos, clientes, proveedores, gestores, parientes por consanguinidad o afinidad, etc., y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de Actividades con Recursos de Procedencia Ilícita, Financiamiento al Terrorismo y/o Corrupción. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del crédito se encontraren en alguna de las partes, dudas razonables sobre sus operaciones, actividades, así como el origen de sus activos y/o que, alguna de ellas, llegare a resultar inmiscuida en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con Actividades con Recursos de Procedencia Ilícita, Financiamiento al Terrorismo y/o Corrupción y/o fuesen incluidas en las listas nacionales e internacionales vinculantes para México, de conformidad con el derecho nacional e internacional, la parte libre de reclamo tendrá derecho de terminar unilateralmente el presente contrato de conformidad con la cláusula cuadragésima segunda.

Por otro lado, MULTIPLICA puede almacenar la información y documentación que le sea proporcionada derivado de la prestación de los servicios objeto del presente contrato y deberá integrar y conservar un expediente derivado de este contrato, mismo que, tendrá carácter confidencial, de conformidad con la cláusula Cuadragésima Cuarta, por lo que, MULTIPLICA en protección del derecho a la privacidad de EL CLIENTE en ningún caso podrá dar información relativa a la identidad, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios realizados en MULTIPLICA. Con la excepción señalada en el artículo 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, que, para efectos de cumplir con sus obligaciones derivadas de las normas en materia Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, Financiamiento al Terrorismo y/o Corrupción, MULTIPLICA, estará obligada a dar información cuando lo solicite la autoridad competente a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CUADRAGÉSIMA SEXTA. TÍTULOS.- Los títulos de las cláusulas se incluyen únicamente como referencia y no pretenden definir, limitar o describir el alcance o intención de las disposiciones del presente Contrato.

CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES.- MULTIPLICA podrá modificar los términos del presente contrato, modificaciones que serán notificadas mediante aviso a EL CLIENTE con 30 días naturales de anticipación, a través del estado de cuenta y de los siguientes medios ciertos: **a)** avisos en carteles colocados en las sucursales de MULTIPLICA, **b)** medios electrónicos: correo electrónico o página web de MULTIPLICA www.multiplicamexico.com. EL CLIENTE puede solicitar la terminación del presente contrato dentro de los treinta días posteriores al aviso sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o producto financiero, sin que MULTIPLICA pueda cobrar penalización alguna por ésta causa.

En el entendido que, EL CLIENTE otorga su consentimiento a las modificaciones del contrato, si no da aviso de terminación del presente contrato antes de que venza el plazo de 30 días naturales, o bien si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones.

CUADRAGÉSIMA OCTAVA. DISPOSICIONES LEGALES.- El Anexo que contiene la transcripción de las disposiciones legales citadas en el presente contrato, se encuentra disponible para su consulta en la página web: www.multiplicamexico.com, y en las sucursales de MULTIPLICA dentro del horario de atención al público establecido por MULTIPLICA.

CUADRAGÉSIMA NOVENA.- DIVISIBILIDAD DEL CONTRATO.- Para el caso de que cualquier término, condición o estipulación contenida en el presente contrato, de las no consideradas esenciales para la vida del mismo, se resuelva por autoridad competente como ineficaz, ilegal o sin efecto, podrá ser excluida del presente contrato y el restante continuará en vigor y surtirá sus efectos en forma tan amplia como en derecho proceda.

QUINCAGÉSIMA. JURISDICCIÓN.- Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales ubicados en la ciudad de San Luis Potosí, San Luis Potosí, y/o a los tribunales del lugar donde se celebre el presente Contrato, a elección de la parte actora, renunciando las partes a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón del domicilio que tuvieren o llegaren a tener.

El presente contrato es muestra de la oferta de los servicios financieros electrónicos que MULTIPLICA ofrece a EL CLIENTE, por lo que, la firma de EL CLIENTE en el presente contrato ampara únicamente los servicios indicados en el mismo. En la contratación de algún otro servicio distinto de lo que se documenta en el presente contrato, si así lo decide EL CLIENTE, podrá a través de MULTIPLICA de forma independiente y opcional, llevar a cabo la contratación, obteniendo su consentimiento al final del contrato relativo al servicio que desea contratar. Al respecto MULTIPLICA manifiesta que la contratación de los servicios que ofrece no se encuentran condicionados a la contratación de algún otro servicio.

Leído por las partes y conscientes de su alcance y consecuencias, otorgan su consentimiento y lo firman por duplicado en _____, _____, a los ____ días de _____ de _____, entregándose a EL CLIENTE al momento de la celebración un ejemplar del presente Contrato y de la Carátula.

EL CLIENTE

MULTIPLICA

Nombre y Firma

Funcionario Autorizado

Datos de inscripción en el RECA: **2296-434-039704/01-03400-1223**