

CONTRATO DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA EN PESOS, que celebran:

- (i) Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P. (“AMU”), y
- (ii) La(s) persona(s) identificada(s) en la Solicitud del presente instrumento, bajo el rubro de “DATOS DEL CLIENTE” (en lo sucesivo el “CLIENTE”), de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES**I. AMU declara, a través de su(s) representante(s), que:**

a) Es una sociedad anónima de capital variable debidamente constituida y organizada conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, autorizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (“CNBV”) para operar como sociedad financiera popular con nivel de operación I, por lo que cuenta con las facultades necesarias para la celebración y cumplimiento de este Contrato.

b) Su domicilio se encuentra ubicado en la calle Juan José Ríos #72 Poniente, Col. Jorge Almada, C.P.80200, Culiacán Sinaloa.

c) Su clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes es AMU070829TW4.

d) Su página de internet es www.apoyomultiple.com

e) Su(s) representante(s) cuenta(n) con facultades suficientes y necesarias para obligarla en los términos del presente instrumento, las cuales no le(s) han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.

f) Siempre y cuando se cumplan los requisitos y condiciones previstos en este Contrato, es su voluntad recibir del CLIENTE recursos en Pesos por concepto de depósito de dinero a la vista.

g) Ha inscrito el presente instrumento en el RECA, ante la CONDUSEF bajo el número indicado en la esquina superior derecha de este Contrato.

h) Cuenta con los niveles de capitalización y recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en calidad de depositario.

II. EL CLIENTE declara, bajo protesta de decir verdad, que:

a) Es una persona física, mayor de edad, con plena capacidad de goce y ejercicio, reconociendo como propios los datos generales y de identificación que le ha proporcionado a AMU, mismos que han quedado transcritos en la Solicitud, aceptando que AMU podrá en cualquier momento verificar y/o solicitar la actualización de los datos presentados.

b) Es su deseo, de tiempo en tiempo, entregarle a AMU recursos en Pesos en calidad de depósito de dinero a la vista.

c) En cualquier caso, el origen y procedencia de los recursos que entregue a AMU al amparo de este Contrato, procederán siempre y en todo momento de fuentes lícitas y serán de su propiedad. En tal sentido, en el supuesto de que los recursos que entregue a AMU sean propiedad de un tercero, el CLIENTE se obliga a notificar tal situación a AMU, así como a proporcionar la información relativa al tercero que AMU le requiera.

d) El contenido y alcance legal del presente Contrato le fueron explicados por AMU, siendo su libre voluntad la suscripción de éste.

e) AMU puso a su disposición, con anterioridad a la celebración de este Contrato: (i) el aviso de privacidad a que se refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, sobre el cual ha otorgado su consentimiento y (ii) el Listado de Preceptos Legales, el cual, fue inscrito y podrá consultarse en el portal del RECA sin menoscabo de que se encuentra a su disposición en el domicilio de AMU.

III. Las Partes declaran, a través de su(s) representante(s) o por su propio derecho, según sea el caso y en lo que a cada una corresponda, que:

a) Se reconocen mutuamente la personalidad con que comparecen a la suscripción del presente Contrato, señalando que las declaraciones antes vertidas son ciertas y que en la celebración y contenido del mismo no ha existido error, dolo, lesión, violencia o vicio del consentimiento alguno.

b) Entienden la naturaleza mercantil del presente Contrato, por lo que con fundamento en el artículo 78 (setenta y ocho) del Código de Comercio, se obligan en la manera y términos establecidos en el presente instrumento.

EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, y considerando las declaraciones establecidas en este Contrato, las Partes acuerdan en obligarse de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS**PRIMERA SECCIÓN**
Definiciones**PRIMERA. Definiciones y principios de interpretación**

1.1 Términos definidos. Las Partes convienen que, para efectos de interpretación y cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente Contrato, las palabras utilizadas con mayúscula inicial en este documento tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

“Cajeros Automáticos”, significa: (i) los cajeros automáticos que integran el sistema nacional de cajeros compartidos, o bien (ii) los cajeros que correspondan a los sistemas mundiales, con los que AMU tenga convenios para el uso de cajeros automáticos.

“Carátula”, significa la carátula a que se refieren las Disposiciones de CONDUSEF, en la cual se consignarán las condiciones generales aplicables a los Depósitos que se efectúen en la Cuenta y, una vez firmada por las Partes, formará parte integrante del presente Contrato.

“CLIENTE”, significa la(s) persona(s) identificada(s) en la Solicitud, bajo el rubro “DATOS DEL CLIENTE”.

“CNBV”, significa la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

“Comprobantes”, significa el documento que acredite la realización de operaciones de Depósito, retiro, consulta de saldo y movimientos, etc., que sea emitido en Cajeros Automáticos, ventanillas, terminales punto de venta, servicio electrónico y comisionistas, según corresponda.

“CONDUSEF”, significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

“Contrato”, significa el presente contrato de depósito de dinero a la vista en Pesos.

“Contrato de Servicios Electrónicos”, significa el contrato de prestación de servicios mediante el cual quedará regulado el servicio que permitirá al CLIENTE realizar operaciones, incluyendo las previstas en este Contrato a través de Medios Electrónicos.

La celebración del Contrato de Servicios Electrónicos será potestad del CLIENTE y, una vez suscrito, el CLIENTE podrá realizar todas las operaciones que al efecto se indiquen en dicho instrumento.

“Cuenta”, significa la cuenta correspondiente al depósito bancario de dinero a la vista, en Pesos, que se apertura en AMU al amparo del presente Contrato, a efecto de que en ella se depositen los recursos que el CLIENTE entregue para tales efectos a AMU y, respecto de la cual, el CLIENTE podrá realizar retiros conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento.

“Depósito”, significa cada una de las operaciones de depósito de dinero en Pesos retirable a la vista que se celebren al amparo de este Contrato. Dichos Depósitos se documentarán, de forma complementaria al presente instrumento, mediante la emisión del Comprobante respectivo.

“Depósito a la Vista 0%”, significa el nombre comercial del producto correspondiente al Depósito documentado mediante el presente Contrato.

“Días”, significa los días del año calendario.

“Días Hábiles Bancarios”, significa los Días en que las instituciones de crédito no estén obligadas a cerrar sus puertas, ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la CNBV.

“Disposiciones de CONDUSEF”, significa las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias, publicadas en el DOF el día 16 de octubre del 2015.

“Disposiciones PLD/FT” significan las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, publicados en el DOF el 31 de diciembre de 2014 y sus respectivas modificaciones.

“Dispositivo” significa el equipo que permite acceder a la red mundial denominada Internet, el cual puede ser utilizado para realizar aperturas de cuentas o celebrar contratos, así como realizar operaciones.

“DOF”, significa el Diario Oficial de la Federación.

“Domiciliación”, significa la aceptación expresa del CLIENTE para que se realicen cargos recurrentes en la Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios.

“Estado de Cuenta”, significa el o los estados de cuenta que AMU pondrá a disposición del CLIENTE periódicamente en términos de lo previsto en este Contrato.

“AMU”, significa Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.

“Fondo de Protección”, significa el sistema de protección previsto en la LACP que tiene como propósito procurar cubrir a los ahorradores sus depósitos de dinero.

“Horario Bancario”, significa el periodo de tiempo de lunes a viernes entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, tiempo de la Ciudad de México, de un Día Hábil Bancario.

“LACP”, significa la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

“Listado de Preceptos Legales”, significa el documento adjunto al presente como **Anexo 2**, en el cual se transcriben, para conocimiento del Cliente, todos y cada uno de los preceptos legales señalados en este Contrato.

“LTOSF”, significa la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

“Medios de Comunicación”, significa los medios a través de los cuales: (i) el CLIENTE podrá girar instrucciones a AMU y realizar los demás actos consignados en el presente Contrato que expresamente permitan su ejecución a través de los mismos y (ii) AMU podrá recibir instrucciones del CLIENTE y responder a las mismas. Tales medios son limitativamente teléfono (fijo y/o móvil) y correo electrónico debidamente identificados en la Solicitud del presente Contrato, así como carta con firma autógrafa.

“Medios Electrónicos”, significa los medios que estuvieren habilitados para el CLIENTE en términos del Contrato de Servicios Electrónicos que, en su caso tuviere suscrito, mediante los cuales podrá, entre otros, realizar las operaciones de Depósito consignadas en el presente Contrato.

“Negocios Afiliados”, significan los proveedores de bienes, servicios o efectivo que acepten la Tarjeta de Débito como instrumento de pago.

“NIP”, significa la clave numérica confidencial, de 4 (cuatro) dígitos, generada por AMU y dada a conocer al CLIENTE: (i) por cualquiera de los Medios de Comunicación; (ii) a través de los Medios Electrónicos, por haber suscrito el Contrato respectivo o bien (iii) mediante la papelería (*card carrier*) en la que se entregue la Tarjeta de Débito, la cual servirá para la realización de operaciones permitidas a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta. El NIP se habilitará de forma automática al momento de activar la Tarjeta de Débito en términos de la cláusula Décima Séptima de este Contrato.

“Parte(s)”, significa conjuntamente AMU y el CLIENTE o la referencia a sólo uno de ellos.

“Pesos”, significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

“**RECA**”, significa el Registro de Contratos de Adhesión al que se refiere la LTOSF.

“**Solicitud**”, significa el documento adjunto al presente Contrato como **Anexo 1** que es llenado por el **CLIENTE** con sus datos generales, el cual formar parte integrante de este mismo Contrato.

“**Tarjeta de Débito**”, significa la tarjeta física, ya sea plástica o metálica conforme al medio de disposición contratado, con banda magnética y chip que AMU entregue al **CLIENTE** de conformidad con lo dispuesto en este Contrato, la cual será utilizada por el **CLIENTE** como un medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta e instrumento de pago asociado a la misma.

“**Terminales Punto de Venta**”, significan los dispositivos electrónicos, terminales de cómputo, teléfonos móviles y demás análogos, operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Cuenta utilizando la Tarjeta de Débito.

“**UDIS**”, significa las unidades de inversión a que se refiere el “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta”, publicado en el DOF el 1º de abril de 1995.

“**UNE**”, significa la unidad especializada de atención a usuarios de AMU cuyo objeto es atender cualquier queja, consulta o aclaración del **CLIENTE**.

1.2 Principios de interpretación

(i) Toda referencia a, y la definición de, cualquier documento se considerará que se refiere a dicho documento según el mismo sea adicionado, reformado o modificado de tiempo en tiempo de conformidad con sus términos.

(ii) Las referencias a días se considerarán referencias a días naturales salvo que se especifiquen Días Hábiles Bancarios; las referencias a las semanas, meses (incluyendo meses calendario) o años serán a las semanas, meses o años naturales, respectivamente.

(iii) Los encabezados de las cláusulas y otros títulos de las mismas se insertan únicamente para fines de referencia y no deberán ser tomados en cuenta para, o afectar, la interpretación del presente Contrato.

(iv) Los términos definidos en singular incluirán el plural y viceversa y el género masculino y femenino incluirá ambos géneros.

(v) Las palabras “del presente”, “en el presente” y “conforme al presente”, son palabras de significado similar, cuando se utilicen en este Contrato se referirán a este Contrato como un todo y no a una disposición en particular de este Contrato.

(vi) A menos que se indique lo contrario, las referencias a cláusulas, secciones, incisos, sub-incisos, párrafos y otras disposiciones, se referirán a cláusulas, secciones, incisos, sub-incisos, párrafos y otras disposiciones del presente Contrato.

SEGUNDA SECCIÓN Depósito a la Vista 0%

SEGUNDA. Objeto. El presente Contrato tiene por objeto regular las operaciones de Depósito que el **CLIENTE** lleve a cabo en la Cuenta

que AMU abre en este acto a favor de aquél. En virtud de los Depósitos realizados en la Cuenta el **CLIENTE** transfiere la propiedad del dinero a AMU, obligándose esta última a restituir la suma depositada, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este instrumento.

Los datos de identificación de la Cuenta serán proporcionados al **CLIENTE** al momento de apertura de esta a través de los Medios de Comunicación, o en su caso, a través de los Medios Electrónicos que tuviere habilitados por haber suscrito el Contrato de Servicios Electrónicos.

TERCERA. Montos. Para efectos del presente instrumento se señala expresamente que, para abrir la Cuenta, no se requerirá un monto mínimo de apertura y el **CLIENTE** no estará obligado a mantener un saldo promedio mensual mínimo.

Asimismo, la Cuenta que se apertura mediante el presente Contrato es considerada de bajo riesgo, aplicándole por tanto requisitos de identificación simplificada de conformidad con las Disposiciones PLD/FT, quedando por lo tanto limitada la citada Cuenta a abonos iguales al equivalente a tres mil UDIS en el transcurso de un mes calendario.

CUARTA. Forma de entrega de los recursos. Los recursos recibidos por AMU para abono en la Cuenta que sean entregados por el **CLIENTE** o por un tercero, deberán llevarse a cabo en Pesos y AMU las reembolsará al **CLIENTE** en la misma moneda, conforme al resto de los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Las Partes acuerdan que los Depósitos en la Cuenta podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- (i) Transferencias electrónicas de fondos, y
- (ii) Abono de recursos en efectivo, siempre y cuando AMU cuente con comisionistas que se encuentren autorizados para tal efecto, situación que será informada al **CLIENTE** a través de los Medios de Comunicación en el momento oportuno.

Asimismo, AMU podrá solicitar al **CLIENTE**, previo a la recepción de los recursos a que se refiere esta cláusula, por cualquiera de los Medios de Comunicación o de los Medios Electrónicos que en su caso tuviere habilitados por haber suscrito el contrato respectivo, que el **CLIENTE** acredite el origen de estos. Lo anterior, conforme a los mecanismos y procedimientos que AMU establezca para tal efecto y le haga saber al momento de la operación, como puede ser de manera enunciativa más no limitativa, cuestionarios de validación, entrega o actualización de datos o documentación. En tanto no sea completado el procedimiento antes referido, la remesa respectiva no será recibida por AMU para su abono en la Cuenta.

QUINTA. Acreditación de los recursos. Las cantidades depositadas para abono en la Cuenta serán acreditadas, conforme a lo siguiente:

- a) En el supuesto de que el abono de recursos se realice mediante efectivo los recursos se acreditarán el mismo Día Habil Bancario.
- b) En el supuesto de que el abono de recursos se realice mediante transferencias electrónicas de fondos, se estará a lo siguiente:
 - i. En caso de que el depósito se realice a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) o mediante cargos y

- abonos a cuentas abiertas en AMU, los recursos se acreditarán el mismo Día Hábil Bancario en que se ordene la transferencia. En caso de que el depósito se realice por medio de otra Institución Financiera (Sistema de Transferencias Electrónicas), los recursos se acreditarán a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente.
- ii.

SEXTA Intereses. Las Partes convienen que los recursos depositados en la Cuenta no generarán intereses a favor del CLIENTE.

SÉPTIMA. Documentación. Realizado el abono de recursos en la Cuenta, se expedirá en favor del CLIENTE el Comprobante respectivo, mismo que será enviado a través de la dirección de correo electrónico que el CLIENTE señale como Medio de Comunicación en la Solicitud, o a través de los Medios Electrónicos, en caso de haber celebrado el contrato respectivo.

OCTAVA. Disposiciones. El CLIENTE podrá disponer total o parcialmente a la vista de los fondos que tenga en la Cuenta. El retiro de los fondos podrá realizarse mediante: (i) transferencia electrónica de fondos a otras cuentas denominadas en Pesos, solicitada mediante cualquiera de los Medios de Comunicación; (ii) transferencia electrónica de fondos a otras cuentas denominadas en Pesos mediante los Medios Electrónicos que el CLIENTE tuviere habilitados por haber suscrito el Contrato de Servicios Electrónicos; (iii) cargo en Cuenta por las autorizaciones que el CLIENTE haya otorgado para servicios de Domiciliación, siempre que se hayan suscrito los documentos correspondientes, conforme a la cláusula siguiente del presente Contrato, (iv) Tarjeta de Débito, mediante el uso de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta utilizadas por los Negocios Afiliados para efectuar el cobro de bienes o servicios y (v) a través de los Negocios Afiliados y autorizados por AMU para entregar efectivo, en el entendido que, el CLIENTE no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por AMU al Negocio Afiliado.

Las disposiciones mediante transferencias que se instruyan mediante cualquiera de los Medios de Comunicación que estuvieren habilitados para el CLIENTE, se deberán efectuar utilizando los procedimientos y factores de autenticación que AMU determine en cada caso.

Asimismo, las Partes acuerdan que la transferencia electrónica de fondos a que se refiere el numeral (i), se realizará a más tardar al Día Hábil siguiente al en que se hubiere solicitado.

Las Partes acuerdan que AMU no estará obligado en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, a efectuar traspasos de fondos al extranjero, si la facultad o posibilidad de AMU para realizar dichas operaciones es restringida por el Banco de México, la CNBV, la CONDUSEF o cualquier otra autoridad competente, o por cualquier disposición legislativa, administrativa o judicial.

En adición a lo anterior, las Partes acuerdan los siguientes límites de transaccionalidad de la Cuenta:

- (i) 1,000 UDIS por Día. En caso de retiros de efectivo.
- (ii) 4,000 UDIS por Día. En caso de compras realizadas mediante Tarjeta de Débito.

NOVENA. Domiciliación. El CLIENTE podrá domiciliar el pago de bienes y servicios con cargo a la Cuenta, de conformidad con la LACP, en el entendido que, como requisito indispensable para la aplicación de los cargos, estará que previo a la prestación de los servicios de

Domiciliación, AMU deberá pactar con los proveedores de que se trate el procedimiento para efectuar dichos cargos cuidando en todo momento que no causen daño al patrimonio de AMU.

AMU podrá cargar a la Cuenta los importes correspondientes, siempre y cuando:

- I. Cuente con la autorización del CLIENTE, o
- II. El CLIENTE autorice directamente al proveedor de bienes o servicios y éste a su vez instruya a AMU para realizar el cargo respectivo. En este caso, la autorización podrá quedar en poder del proveedor de los bienes o servicios.

En el evento de que el CLIENTE objete un cargo efectuado a la Cuenta dentro de los noventa días naturales siguientes a la fecha en que este se haya realizado, AMU deberá abonarle en la Cuenta, a más tardar el día hábil inmediato siguiente a aquél en que se efectúe la objeción, la totalidad de los cargos.

Para efectos de cumplir con la obligación a que se refiere el párrafo anterior, AMU estará facultada para cargar a la cuenta que lleve al proveedor de los bienes o servicios, el importe correspondiente. Cuando la cuenta del proveedor de bienes o servicios la lleve una Sociedad Financiera Popular distinta, o una institución de crédito, esta última deberá devolver a AMU los recursos de que se trate, pudiendo cargar a la cuenta del proveedor de los bienes o servicios respectivo el importe de la reclamación. Para estos efectos, AMU y el proveedor deberán pactar los términos y condiciones que serán aplicables.

El Cliente podrá solicitar, en cualquier momento, la cancelación del servicio del pago de bienes y servicios con cargo a su Cuenta, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios.

Las autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere esta cláusula podrán llevarse a cabo a través de la dirección de correo electrónico que el CLIENTE señale como Medio de Comunicación en la Solicitud del presente Contrato, o a través de los Medios Electrónicos, en caso de haber celebrado el contrato respectivo, en el entendido que, en todo caso AMU deberá contar con los registros, archivos u otros medios que le permitan presentar ante la autoridad competente, la fecha y demás características principales de las reclamaciones que, en su caso, presenten los CLIENTES.

TERCERA SECCIÓN
Tarjeta de Débito

DÉCIMA Tarjeta de Débito. Con motivo de la apertura de la Cuenta, AMU proporcionará al CLIENTE una Tarjeta de Débito plástica al aperturar la Cuenta, así como el NIP asociado a la misma, el cual, podrá ser modificado por el CLIENTE, en cualquier momento, por conducto de los Medios de Comunicación o los Medios Electrónicos que estuvieren habilitados para el CLIENTE por haber suscrito el contrato respectivo.

La Tarjeta de Débito tendrá asignado un número único, será intransferible y deberá ser firmada por el CLIENTE en el panel de firma que se encuentra al reverso de aquélla.

El CLIENTE reconoce y acepta que la Tarjeta de Débito es propiedad de AMU y se obliga a devolverla a simple requerimiento de esta última.

La Tarjeta de Débito sólo representa un medio de disposición de los Depósitos efectuados, por lo que, a través de la utilización de esta, el CLIENTE únicamente podrá efectuar retiros o disposiciones de dinero hasta por el límite del saldo disponible de la Cuenta. En ningún caso la Tarjeta de Débito constituirá un derecho como medio de disposición de crédito.

AMU otorgará al CLIENTE la opción de poder contar con una Tarjeta de Débito metálica, la cual sustituirá a la Tarjeta de Débito plástica otorgada inicialmente, a efecto de que funcione como medio de disposición de la Cuenta. Para poder contar con la Tarjeta de Débito metálica, el CLIENTE deberá cumplir con los requerimiento y procedimientos que determine AMU, los cuales estarán disponibles en la página de Internet <https://fondeadora.com/metal-legales>. AMU se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin notificación previa, los requisitos y procedimientos aplicables a la contratación de la Tarjeta de Débito metálica. El CLIENTE se obliga a revisar periódicamente la mencionada página de Internet y acepta los términos que se expongan en ella.

DÉCIMA PRIMERA. Utilización del NIP. Ambas 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 por las Partes y, en consecuencia, tendrán igual valor probatorio. El CLIENTE reconoce el carácter personal e intransferible del NIP, el cual quedará bajo su custodia, control y cuidado, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir como consecuencia del uso indebido del mismo.

DÉCIMA SEGUNDA. Utilización de la Tarjeta de Débito. Mediante la utilización de la Tarjeta de Débito y la marcación del NIP, el CLIENTE podrá realizar retiros o disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta y, en su caso, consultar el saldo de la misma a través de los medios que AMU autorice para tales efectos, entre los cuales se podrán incluir los siguientes: (i) los Cajeros Automáticos habilitados; (ii) las sucursales de otras instituciones bancarias con las que AMU o la marca de la Tarjeta de Débito tengan celebrados acuerdos; (iii) los Negocios Afiliados y (iv) los Medios Electrónicos que estuvieren habilitados al amparo del Contrato de Servicios Electrónico, que en su caso tenga suscrito el CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que el saldo de la Cuenta que le proporcione AMU, a través de cualquiera de los medios señalados en el párrafo anterior, podrá no estar actualizado, debido a encontrarse pendiente de aplicar algún cargo o abono efectuado a la misma.

DÉCIMA TERCERA. Identificación para uso de la Tarjeta de Débito. AMU, sus comisionistas o corresponsales, otras instituciones bancarias o los Negocios Afiliados, podrán requerir al CLIENTE se identifique debidamente previo a que se efectúe un retiro o disposición de dinero mediante la utilización de la Tarjeta de Débito.

DÉCIMA CUARTA. Retiros de dinero. Los retiros de dinero que efectúe el CLIENTE mediante la utilización de la Tarjeta de Débito en Cajeros Automáticos o mediante la utilización de Terminales Punto de Venta en Negocios Afiliados estarán sujetos a: (i) la disponibilidad de efectivo al momento de intentar efectuar el retiro, y (ii) los límites máximos de disposición diaria establecidos por AMU u otras instituciones bancarias o bien por el propio CLIENTE, en su caso.

Lo anterior, en el entendido que los Negocios Afiliados no podrán hacer entregas de efectivo al CLIENTE, ni aun en el supuesto de ajustes de precios o devolución de las mercancías o servicios, salvo que cuenten con autorización por escrito por parte de AMU. En tal virtud, el abono que, en su caso proceda efectuar a la Cuenta será solicitado por el establecimiento, en la inteligencia de que, en tanto esa solicitud no se haya generado, el cargo realizado a la Cuenta permanecerá en firme.

En aquellos Negocios Afiliados y autorizados por AMU para entregar efectivo al CLIENTE, este último no podrá solicitar una cantidad superior a la autorizada por AMU al establecimiento de que se trate.

DÉCIMA QUINTA. Robo o extravío de la Tarjeta de Débito. El CLIENTE deberá tomar las medidas necesarias para evitar que terceros sin autorización tengan acceso a la Tarjeta de Débito. En relación con lo anterior, el CLIENTE libera de responsabilidad en este acto a AMU en caso de que la Tarjeta de Débito fuere utilizada por cualquier tercero no autorizado.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a avisar de manera inmediata a AMU, a través de cualquiera de los Medios de Comunicación y/o Medios Electrónicos que este último ponga a su disposición para estos efectos, el robo o extravío de la Tarjeta de Débito, así como su retención en Cajeros Automáticos, en el entendido de que AMU no tendrá responsabilidad alguna por los retiros o disposiciones que, en su caso, se hubiesen efectuado mediante la utilización de la Tarjeta de Débito con anterioridad a dicho aviso.

Una vez efectuado el aviso señalado en el párrafo anterior, AMU proporcionará al CLIENTE un número de referencia del mismo, así como la fecha y hora en que este se recibió, y AMU procederá a bloquear la Tarjeta de Débito, a partir de lo cual cesará la responsabilidad del CLIENTE por el uso de la misma.

Una vez bloqueada la Tarjeta de Débito, AMU emitirá una nueva Tarjeta de Débito que entregará al CLIENTE en términos de lo dispuesto en la cláusula siguiente. Si el CLIENTE recobrase la Tarjeta de Débito después de haber notificado su robo, extravío o retención, deberá abstenerse de usarla y entregarla de inmediato a AMU en caso de que esta última se lo solicitare al CLIENTE.

Asimismo, en caso de defunción del CLIENTE cesa la responsabilidad de éste al momento en que tal circunstancia sea notificada por la persona que acredite tener derecho sobre los recursos de la Cuenta y en cuyo caso, deberá exhibir la documentación en la que conste la defunción del CLIENTE.

DÉCIMA SEXTA. Reposición de la Tarjeta de Débito. En caso de reposición por robo, extravío o deterioro de la Tarjeta de Débito, AMU entregará al CLIENTE una nueva Tarjeta de Débito en: (i) el domicilio de AMU, o (ii) el domicilio del CLIENTE mediante servicios de mensajería.

Asimismo, en caso de desgaste o renovación de la Tarjeta de Débito AMU estará obligado a reponer al CLIENTE una nueva Tarjeta de Débito en términos de lo señalado en el párrafo anterior.

En caso de que el CLIENTE cuente con la Tarjeta de Débito metálica, aplican con los siguientes términos. En el caso de que a criterio y/o conocimiento de AMU, el CLIENTE esté solicitando una reposición que derive por motivos de mal uso o falta de responsabilidad por parte del CLIENTE, AMU cobrará una comisión por la cantidad de \$1,799

(mil setecientos noventa y nueve pesos 00/100 Moneda Nacional), Impuesto al Valor Agregado incluido, más el correspondiente costo de envío, por la reposición de la Tarjeta de Débito metálica.

Ahora bien, en el caso de que AMU no pueda acreditar el mal uso o falta de responsabilidad del CLIENTE, así como cualquier otra causa distinta, AMU cobrará la comisión expuesta anteriormente, únicamente, a partir de la segunda reposición de la Tarjeta de Débito metálica.

DÉCIMA SÉPTIMA. Activación de Tarjeta de Débito. La Tarjeta de Débito se entregará al CLIENTE sin activar mediante servicio de mensajería, en el entendido que para activarla y poder empezar a utilizarla, el CLIENTE deberá comunicarse al correo electrónico judith.garcia@apoyomultiple.com debiendo seguir el procedimiento que al efecto le sea indicado por dicha vía.

Asimismo, en caso de que el CLIENTE tuviera habilitados Medios Electrónicos por haber suscrito el Contrato de Servicios Electrónicos, podrá realizar la activación de la Tarjeta de Débito a través de estos.

En dicho tenor, a partir del momento de entrega y activación de la Tarjeta de Débito, el CLIENTE es y será el único responsable de todos los retiros o disposiciones que se efectúen con la Tarjeta de Débito, reconociendo este último que AMU no tendrá ninguna responsabilidad derivada del mal uso que se haga de ésta por culpa o negligencia del CLIENTE.

DÉCIMA OCTAVA. Retención. El CLIENTE conoce y acepta que AMU estará facultada para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta de Débito en el evento de presentarse cualquiera de los siguientes supuestos: (i) por motivos de seguridad; (ii) derivado del robo o extravío de la Tarjeta de Débito; (iii) por la implementación de nuevas tecnologías por parte de AMU, o bien (iv) por la implementación de nuevas marcas asociadas a la Tarjeta de Débito.

DÉCIMA NOVENA. Límites de responsabilidad en relación con la Tarjeta de Débito. AMU no asumirá responsabilidad alguna:

- a) Si cualquiera de los Negocios Afiliados, comisionistas o corresponsales de AMU no admite al CLIENTE la Tarjeta de Débito.
- b) Si el CLIENTE no puede efectuar retiros por la suspensión de servicios en los Cajeros Automáticos o no puede disponer de los recursos por fallas en las Terminales Punto de Venta.
- c) Si el CLIENTE no puede utilizar la Tarjeta de Débito por daños en la banda magnética, chip o cualquier otro motivo relacionado con el deterioro de la misma.
- d) Por la cantidad, calidad y cualquier otra característica de las mercancías y servicios adquiridos por el CLIENTE mediante la utilización de la Tarjeta de Débito, así como de la entrega o ejecución de los mismos, obligándose el CLIENTE a presentar cualquier tipo de reclamación por los conceptos antes mencionados exclusivamente ante el Negocio Afiliado de que se trate.

VIGÉSIMA. Operaciones en el extranjero. Respecto a las operaciones realizadas en el extranjero mediante el uso de la Tarjeta de Débito, el CLIENTE manifiesta su expresa conformidad en, y conviene con AMU, que: (a) las sumas que el CLIENTE ejerza por medio de la Tarjeta de Débito con cargo a la Cuenta, fuera del territorio nacional,

se documentarán en la moneda extranjera que corresponda; (b) el importe total de las disposiciones efectuadas, documentadas en cualquier moneda extranjera distinta del dólar moneda de los Estados Unidos de América, serán convertidas precisamente en dólares de los Estados Unidos de América; (c) las disposiciones realizadas mediante el uso de la Tarjeta de Débito se cargarán en moneda nacional a la Cuenta, calculando su equivalencia al tipo de cambio vigente en AMU al momento de la operación, y (d) las disposiciones que realice el CLIENTE serán liquidadas, en el mismo momento de la disposición, mediante cargos que en forma real y automática haga el propio AMU en la Cuenta; pudiendo una transacción no ser autorizada por AMU por no existir fondos suficientes en la Cuenta o porque no corresponda al NIP digitado.

VIGÉSIMA PRIMERA. Cargos presuntamente fraudulentos. En el evento de que existan elementos que a juicio de AMU o del CLIENTE pudieran presumir el uso fraudulento de la Tarjeta de Débito, aun cuando la misma no hubiese sido robada o extraviada, el CLIENTE se obliga a colaborar en todo momento con AMU, debiendo entregarle toda la documentación e información que ésta le requiera para estar en condiciones de llevar a cabo la investigación correspondiente.

En caso de que el resultado de la investigación efectuada por AMU concluya que los retiros o disposiciones fueron efectuados de manera fraudulenta, AMU restituirá al CLIENTE el monto de los retiros o disposiciones respectivos.

CUARTA SECCIÓN

Servicios Electrónicos

VIGÉSIMA SEGUNDA. Servicios Electrónicos. Siempre y cuando sea voluntad del CLIENTE suscribir el Contrato de Servicios Electrónicos, el CLIENTE podrá realizar consultas de saldos y movimientos, actualizaciones y/o realizar operaciones y/o transacciones sobre su Cuenta utilizando los Medios Electrónicos o mecanismos que, en su caso, estuvieren habilitados para el CLIENTE conforme al Contrato de Servicios Electrónicos.

Toda vez que el CLIENTE es quien tiene bajo su custodia los datos, contraseñas, dispositivos y demás información que permite realizar lo señalado en el párrafo anterior, AMU no asumirá responsabilidad alguna por cumplir las instrucciones que se giren a través de los mecanismos o Medios Electrónicos, aun cuando provengan de persona distinta del CLIENTE, siempre y cuando los datos, contraseñas y demás información proporcionada haya sido la correcta, según los procedimientos habituales de verificación de la identidad del CLIENTE que establezca AMU de conformidad con la normatividad aplicable. En lo que toca a la responsabilidad por el uso de Medios Electrónicos se estará a lo pactado en el contrato correspondiente.

Las operaciones y/o las transacciones que pretendan realizarse a través de los Medios Electrónicos estarán sujetos a: (i) la disponibilidad de efectivo al momento de intentar efectuar la operación y/o la transacción, y (ii) los límites máximos de disposición diaria establecidos por AMU, otras instituciones bancarias o bien por el propio CLIENTE, en su caso.

QUINTA SECCIÓN

Cláusulas Generales

VIGÉSIMA TERCERA. Identificación No Presencial. De conformidad con lo establecido en las Disposiciones PLD/FT, el presente Contrato se celebrará y consecuentemente la Cuenta se

aperturará de manera remota a través de un Dispositivo de conformidad con las Disposiciones PLD/FT. En tal sentido, las Partes acuerdan que la suma de los abonos a la Cuenta con motivo de un Depósito constituido al amparo del presente instrumento, no podrán exceder del equivalente en moneda nacional a 3,000 UDIs en el transcurso de un mes calendario.

En virtud de lo anterior, AMU estará facultada para: (i) rechazar cualquier abono que exceda la cantidad antes mencionada y (ii) solicitar la presentación del CLIENTE en el domicilio de AMU a efecto de llevar a cabo el procedimiento de identificación presencial del CLIENTE, o bien el que corresponde en términos de las Disposiciones PLD, requiriendo al efecto los datos y documentos que en términos de las citadas Disposiciones PLD/FT y sus manuales internos deberá integrarse a su expediente. Lo anterior, a fin de que el CLIENTE pueda realizar abonos por un monto superior al mencionado en la presente cláusula.

VIGÉSIMA CUARTA. Comisiones. AMU no cobrará al CLIENTE comisión alguna por los servicios efectivamente prestados y/o por hechos efectivamente realizados con motivo de los depósitos, retiros, consultas o por cualquier otro concepto relacionado con la Cuenta, salvo por los supuestos aplicables a la Tarjeta de Débito metálica. Lo anterior, sin perjuicio de cualesquier comisiones que pudieran llegar a cobrar terceros con los que el CLIENTE realice operaciones con cargo a la Cuenta.

AMU, en caso de que el CLIENTE decida contar con la Tarjeta de Débito metálica, cobrará una comisión anual, a partir del segundo año de la contratación, por la cantidad de \$2,500 (dos mil quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional), Impuesto al Valor Agregado incluido. Dicha comisión estará exenta para el CLIENTE, siempre y cuando, realice un mínimo de compras anuales a través de la Tarjeta de Débito metálica equivalentes a \$100,000 (cien mil pesos 00/100 Moneda Nacional). A dicho monto de compras, no le será acumulable las compras que sean materia de devoluciones o cargos no reconocidos. Asimismo, cualquier otra operación realizada en la Cuenta no será acumulable al monto expuesto para la exención de la comisión.

En esa tesitura, el CLIENTE acuerda expresamente que, si llegara a utilizar cualquier medio de disposición a través de correspondales o comisionistas autorizados de AMU, el CLIENTE se sujetará a los lineamientos que emita cada uno de aquéllos. En tal sentido, AMU hace de su conocimiento que: *“Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación”*.

Sin menoscabo de lo anterior, AMU dará a conocer al CLIENTE a través del Estado de Cuenta las Comisiones que en su caso se pretendan cobrar con al menos 30 (treinta) días previos a la fecha prevista para que las citadas Comisiones surtan sus efectos. El CLIENTE podrá solicitar a través de los Medios de Comunicación y/o Medios Electrónicos que tuviere contratados, la terminación del presente Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores al a notificación antes citada sin responsabilidad a su cargo y sin que el AMU pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

VIGÉSIMA QUINTA. Fondo de Protección. En cumplimiento a lo ordenado por las Disposiciones de CONDUSEF, se hace del conocimiento del CLIENTE que: *“Únicamente están garantizados por el Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorradores, los depósitos de dinero: a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos o con previo aviso,*

hasta por el equivalente a veinticinco mil UDIs por persona física o moral, cualquiera que sea el número y clase de operaciones a su favor y a cargo de una misma Institución Financiera, en caso de que se declare su disolución y liquidación, o se decrete su concurso mercantil. Dicho Fondo de Protección, cubrirá el principal y accesorios de los depósitos de dinero referidos a la fecha en que se hubiere declarado la disolución y liquidación de la Sociedad Financiera Popular, o decretado su concurso mercantil, descontando el saldo insoluto de los préstamos o créditos con respecto a los cuales sea deudor el ahorrador de que se trate, por lo que para estos efectos, dichos préstamos o créditos vencerán de manera anticipada”

Por su parte, en caso de que los Depósitos que se constituyan al amparo de este Contrato, sean operaciones solidarias o mancomunadas se estará a lo siguiente:

Para el caso de cuentas solidarias: *“Cada uno de los Cotitulares podrá solicitar en lo individual, el pago de la totalidad del saldo que resulte en la cuenta en la que participe como Cotitular solidario, con base en el saldo del principal y accesorios a la fecha en que se hubiere declarado la disolución y liquidación de la Institución Financiera, o decretado su concurso mercantil, descontando de dicha cantidad el monto total de los créditos insoluto que, en su caso, el solicitante tenga con la Institución Financiera de que se trate”*.

Para el caso de cuentas mancomunadas: *“Se dividirá el monto total de la Cuenta Mancomunada en proporción al porcentaje establecido expresamente y por escrito por los Cotitulares en la documentación que ampare la operación de que se trate; y en el supuesto de que no se haya establecido un porcentaje, se dividirá el monto total de la Cuenta Mancomunada en tantas partes iguales como Cotitulares existan”*.

VIGÉSIMA SEXTA. Beneficiarios. Las Partes convienen que, el CLIENTE podrá designar beneficiario(s) respecto de los derechos derivados de los Depósitos realizados al amparo del presente Contrato para el caso de fallecimiento. Para efectos de lo anterior, el CLIENTE deberá asentar en la Solicitud los datos de identificación y de localización de la persona que designe como tal.

Cuando se acredite fehacientemente a AMU el fallecimiento del CLIENTE, AMU entregará los recursos objeto de los depósitos en la Cuenta al(los) Beneficiario(s) designado(s), de acuerdo con las proporciones determinadas por el CLIENTE y, si no hubiere establecido la proporción que a cada uno de ellos le corresponda, entregará por partes iguales. Dicha entrega se efectuará directamente al(los) Beneficiario(s) si fuere(n) mayor(es) de edad o a su representante legal si fuere(n) menor(es) de edad, previa identificación y acreditación.

Desde el momento de la notificación del fallecimiento del CLIENTE, AMU será responsable de los recursos hasta la entrega al(los) Beneficiario(s) o, en su caso, al albacea de la sucesión del CLIENTE.

En el caso de que el CLIENTE no quiera designar Beneficiario(s) o no tenga a quién(es) designar, manifiesta el CLIENTE con la celebración del presente Contrato, que está de acuerdo en que los recursos se entreguen en términos de la legislación común.

Las Partes convienen que en el caso de que el CLIENTE decida cambiar o sustituir al(los) Beneficiario(s) designado(s) o variar los porcentajes, deberá comunicarlo a AMU mediante: (i) escrito firmado presentado físicamente en las oficinas de AMU, (ii) el correo electrónico designado como Medio de Comunicación o (iii) a través de

cualquiera de los Medios Electrónicos que tuviere habilitados por haber suscrito el Contrato de Servicios Electrónicos. Dicha comunicación contendrá en todo caso los datos de identificación, de localización, así como el porcentaje asignado a el(s) nuevo(s) beneficiario(s).

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Estados de Cuenta. AMU pondrá a disposición del CLIENTE de manera mensual, un Estado de Cuenta, dentro de los 10 (diez) Días siguientes al cierre de cada mes que transcurra durante la vigencia de este Contrato, en el que se especificará entre otra la información relativa a los movimientos de cargo y abono en la Cuenta realizados durante el mes correspondiente, así como los demás elementos que ordenan los artículos 34 y 36 de las Disposiciones de CONDUSEF.

El CLIENTE en este acto solicita e instruye a AMU para que el Estado de Cuenta sea puesto a su disposición a través del medio que el propio CLIENTE indique en la Carátula.

VIGÉSIMA OCTAVA. Requisitos para la consulta de saldos, transacciones y movimientos. En caso de que el CLIENTE quisiera realizar consultas de saldos, transacciones y movimientos de la Cuenta, podrá hacerlo en cualquier tiempo, de conformidad con lo siguiente:

- (i) Presentándose directamente en las oficinas de AMU, siempre que acredite su personalidad ante alguno de los promotores de aquélla, para lo cual le será requerida una identificación oficial vigente en la que conste su firma autógrafa
- (ii) A través de cualquiera de los Medios de Comunicación previa autenticación de la identidad del CLIENTE, mediante la aplicación de preguntas de seguridad.

Asimismo, el CLIENTE podrá realizar la consulta de saldos, transacciones y movimientos en términos de lo señalado en cualquier otra cláusula del presente instrumento.

VIGÉSIMA NOVENA. Modificaciones. Cualquier modificación al presente Contrato, deberá ser notificada al CLIENTE por AMU, con al menos 30 (treinta) días naturales de antelación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos, a través del correo electrónico señalado por el CLIENTE como Medio de Comunicación. El CLIENTE podrá solicitar la terminación del contrato dentro de los 30 (treinta) Días posteriores a la notificación antes mencionada, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, sin que AMU pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el CLIENTE solicite dar por terminada la relación contractual. Una vez transcurrido el plazo señalado, si el CLIENTE no manifiesta su voluntad de dar por terminada la relación contractual, se entenderá que las Partes desean continuar dicha relación bajo los nuevos términos.

TRIGÉSIMA. Consultas, Aclaraciones y Reclamaciones. De conformidad con lo dispuesto en la LTOSF, cuando el CLIENTE no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo o cuando tenga la necesidad de formular una consulta podrá solicitar a AMU la aclaración, reclamación o consulta correspondiente, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción, dicha solicitud podrá ser presentada ante la UNE considerando la información señalada en el presente Contrato, o directamente en el domicilio de AMU, dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la respectiva fecha de corte o, en su caso, de la

realización de la operación o del servicio que corresponda. En todos los casos AMU quedará obligada a acusar recibo de dicha solicitud. El escrito a que haya lugar deberá contener el nombre del CLIENTE, en su caso, el número de referencia al presente Contrato, una breve narración de los hechos, así como lo que solicite de AMU. Asimismo, el Cliente deberá adjuntar a dicho escrito copia de su credencial de elector o identificación oficial, así como una copia de los documentos que se relacionen con la aclaración correspondiente.

Una vez recibida la solicitud de aclaración o, reclamación o consulta, AMU tendrá un plazo de 45 (cuarenta y cinco) Días para entregar al CLIENTE el dictamen correspondiente, anexando copia simple de los documentos o evidencia utilizada para la emisión del mismo. En caso de aclaraciones o reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será de hasta 180 (ciento ochenta) Días

En el caso de que, conforme al dictamen que emita AMU, resulte procedente el cobro del algún monto, el CLIENTE deberá realizar el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo, si es que aplicara, los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago.

AMU, dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) Días siguientes a la entrega del dictamen aludido, entregará al Cliente en el domicilio de AMU, el expediente generado con motivo de la solicitud presentada por el Cliente.

En esa tesitura, las Partes acuerdan que transcurrido el plazo de 90 (noventa) días contados a partir de la fecha de corte señalada en el Estado de Cuenta sin que el Cliente haya hecho reparo, aclaración o reclamación, los asientos y conceptos que rigen en la contabilidad de AMU harán fe en contra del CLIENTE, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo.

Tratándose de aclaraciones o reclamaciones por operaciones realizadas a través de Medios de Comunicación o, en su caso, por Medios Electrónicos, las Partes acuerdan tomar como base para las aclaraciones o reclamaciones los documentos y/o evidencias generadas y/o conservadas por AMU los cuales se encuentran sujetos al cumplimiento de las disposiciones respectivas para la conservación y consulta posterior de este tipo de documentos y/o evidencias.

En cualquier caso, de conformidad con las Disposiciones de CONDUSEF, las operaciones de cuyo monto reclamado no exceda de 50,000 (cincuenta mil) UDIS, se deberán ajustar al procedimiento establecido en el artículo 23 de la LTOSF.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. En dicho tenor, el CLIENTE podrá comunicarse al centro de atención telefónica de la CONDUSEF, a los números: 01800-999-80-80 si se encuentra en el Interior de la República Mexicana o al 53-40-09-99 si llama desde la Ciudad de México o Área Metropolitana. El Cliente podrá asistir a las oficinas centrales de la CONDUSEF que se encuentran ubicadas en Av. Insurgentes Sur número 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México o a cualquiera las delegaciones regionales o metropolitanas que le quede más cercana, dependiendo de su localización geográfica. Asimismo, el Cliente podrá realizar consultas en la página de la CONDUSEF: <http://www.condusef.gob.mx>, incluyendo la posibilidad de efectuar opiniones al correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, con la

finalidad de llevar a cabo cualquier reclamación derivada de los servicios, términos y condiciones establecidos en este Contrato.

El procedimiento previamente contemplado quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según se establece en la cláusula inmediata siguiente.

TRIGÉSIMA PRIMERA. Unidad Especializada. El CLIENTE podrá presentar por escrito las consultas, reclamaciones o aclaraciones que considere necesarias, a través de la UNE y AMU tendrá un plazo de 30 (treinta) Días Hábiles Bancarios para responder al CLIENTE.

La presentación de reclamaciones ante la UNE suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Los datos de localización de la UNE son siguientes:

- (i) Domicilio: Calle Juan José Ríos #72 Poniente, Col. Jorge Almada, C.P.80200, Culiacán Sinaloa;
- (ii) Números telefónicos: (667) 992-36-34;
- (iii) Horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (hora del centro de México), y
- (iv) Correos electrónicos: judith.garcia@apoyomultiple.com

TRIGÉSIMA SEGUNDA. Avisos, Instrucciones y Notificaciones. Todos los avisos, instrucciones y notificaciones dados o requeridos por, otorgados de conformidad, o relacionados, con el presente Contrato deberán ser por escrito y en idioma español. Dichas comunicaciones se considerarán que fueron debidamente entregadas en caso de presentarse: (a) en los casos en que este Contrato así lo autorice expresamente, a través de los Medios de Comunicación o Medios Electrónicos que estuvieren habilitados para el CLIENTE por haber suscrito el contrato respectivo, y/o (b) personalmente y/o por mensajería especializada, con acuse de recibo, en los domicilios señalados por las Partes en el apartado de declaraciones del presente Contrato o en la Solicitud, respectivamente y según sea el caso.

En caso de que hubiere algún cambio en la información antes señalada, dicha situación deberá ser notificada a la otra Parte con al menos 5 (cinco) Días de anticipación a la fecha en que pretenda que surta sus efectos el cambio respectivo. En caso de no hacerlo, salvo que se prevea algo distinto en este Contrato, los avisos, instrucciones y las notificaciones que se hagan al último domicilio, Medios de Comunicación señalados o Medios Electrónicos habilitados, surtirán plenamente sus efectos legales y los liberarán de cualquier responsabilidad.

TRIGÉSIMA TERCERA. Impuestos. En términos de las disposiciones legales aplicables, AMU deducirá, retendrá y/o enterará los impuestos que correspondan, de conformidad con la legislación fiscal vigente.

TRIGÉSIMA CUARTA. Secreto. AMU no podrá dar información acerca de las operaciones que deriven del presente Contrato, sino al CLIENTE y sus representantes legales debidamente identificados, salvo en los casos de excepción previstos en este instrumento y/o en la legislación aplicable.

TRIGÉSIMA QUINTA. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act). El CLIENTE autoriza expresamente a AMU para que la información relativa a las operaciones y servicios contemplados en el presente Contrato pueda ser proporcionada a las autoridades

financieras o haciendarias mexicanas competentes para fines fiscales, cuando así lo soliciten o de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

En virtud de lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar los datos y documentos necesarios que AMU le requiera para su correcta identificación, reconociendo que es su responsabilidad notificar a AMU cualquier modificación en los datos y documentos proporcionados.

El tratamiento de la información del CLIENTE, en los términos de la presente cláusula, no implica trasgresión a las obligaciones de reserva, confidencialidad o secreto a los que está sujeta AMU, por lo cual el CLIENTE libera de responsabilidad a AMU en caso de compartir la información del CLIENTE de acuerdo a lo establecido en los párrafos anteriores.

TRIGÉSIMA SEXTA. Cancelación. El CLIENTE podrá cancelar el presente Contrato sin ninguna responsabilidad o Comisión alguna a su cargo, dentro de los 10 (diez) Días Hábiles Bancarios posteriores a la firma de este, siempre y cuando el CLIENTE no haya realizado Depósitos a su amparo.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Prescripción. Las Partes convienen que los recursos objeto de los Depósitos, así como sus accesorios que, al 31 de diciembre de cada año, no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros durante los últimos 10 (diez) años, contados a partir de dicha fecha, cuyo importe sea mayor a \$0.00 (Cero pesos 00/100 M.N.) pero no superior al equivalente de doscientos días de salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública.

En todo caso, AMU deberá de dar aviso por escrito al CLIENTE en el domicilio señalado por el mismo, con 120 (ciento veinte) Días de antelación a la llegada del plazo que se refiere el párrafo anterior.

TRIGÉSIMA OCTAVA. Vigencia. El presente Contrato tendrá una duración indefinida y comenzará a surtir sus efectos entre las Partes una vez que haya sido suscrito por las mismas y operará en beneficio de, y será exigible por, y en contra de, los respectivos sucesores y cesionarios de la Parte.

TRIGÉSIMA NOVENA. Terminación. El CLIENTE podrá solicitar la terminación de este Contrato en cualquier momento, debiendo notificar su decisión en tal sentido a AMU a través de escrito entregado en el domicilio de AMU o mediante el correo electrónico designado como Medio de Comunicación.

AMU proporcionará acuse de recibo y un número de folio bajo el cual quede registrada su solicitud de terminación, cerciorándose de la autenticidad y veracidad de la identidad del CLIENTE que formule dicha solicitud, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica o por cualquier otro medio habilitado para tales efectos.

Será requisito para la terminación del presente Contrato que el CLIENTE cubra íntegramente todos y cada uno de los adeudos y comisiones que resulten a su cargo en la fecha en la cual se solicite la terminación y se retire el saldo que reporte AMU en ese momento. Una vez realizado el retiro del saldo, AMU deberá proporcionar al CLIENTE acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

Realizado lo anterior, los medios de disposición de los recursos contenidos en la Cuenta serán cancelados por AMU y el CLIENTE deberá hacer entrega de los mismos, cuando resulte aplicable, o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer uso de dichos medios de disposición a partir de esa fecha.

AMU rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. 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.

Asimismo, AMU cancelará sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado a la Cuenta así como de los servicios de Domiciliación en la fecha de la notificación de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes, y se abstendrá de condicionar la terminación del presente Contrato a cualquier otro acto no previsto en el mismo, de igual modo AMU no podrá cobrar al CLIENTE Comisión o penalización por la terminación del presente instrumento.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato, por conducto de otra institución financiera que se denominará receptora, la cual en caso de resultar procedente debe abrir una cuenta a nombre del CLIENTE y comunicar a AMU su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del CLIENTE, a fin de que se transfieran los recursos a la institución financiera receptora, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones, a más tardar al tercer Día Hábiles Bancarios siguiente a aquél en que se reciba la solicitud respectiva. El Contrato se dará por terminado una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la institución de crédito receptora.

Para efectos de lo anterior, la institución financiera receptora, deberá haber recibido por escrito, la solicitud de terminación de operaciones pasivas que el CLIENTE desee realizar con AMU. Los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del CLIENTE para dar por terminada la relación contractual con AMU,

El CLIENTE tuvo a la vista el presente Contrato previo a su celebración para su lectura y comprensión, por lo que el mismo y las referencias consignadas en él constituyen la expresión de la voluntad de las Partes y se suscribe por duplicado. El CLIENTE acepta estar recibiendo en este acto un ejemplar del Contrato y sus Anexos.

AMU
Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.

El CLIENTE

[Nombre y Firma]

Carátula Cuentas de Bajo Riesgo

Nombre comercial del Producto: DEPÓSITO A LA VISTA 0%

Tipo de Operación: PASIVA

Medio de disposición: Tarjeta de Débito Física y Digital

Fecha de Vencimiento: [*]

TAZA DE INTERÉS	COMISIONES APLICABLES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión por anualidad, a partir del segundo año, de la Tarjeta de Débito metálica - \$2,500, IVA incluido. • Comisión por reposición de la Tarjeta de Débito metálica - \$1,799, IVA incluido. 	
Las modificaciones a estas comisiones se notificarán mediante: <u>Estado de Cuenta</u>		

USO, DISPOSICIÓN O RETIRO
Este producto es de uso exclusivo dentro del territorio nacional

<ul style="list-style-type: none"> • Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> • Ventanillas de Sucursales <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • Comercios afiliados <input type="checkbox"/> • Corresponsales financieros <input type="checkbox"/> • Otros (indicar) <input type="checkbox"/> 	Transferencias Electrónicas de fondos/Tarjeta de Débito
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

DEPÓSITO O ABONOS
Límite de saldo máximo de N/A y de abonos en un mes de 3,000 UDIS

Por medio de:	En:
<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia <input checked="" type="checkbox"/> • Cheques <input type="checkbox"/> • Efectivo <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales <input checked="" type="checkbox"/> • Corresponsales <input type="checkbox"/> • Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> • Otros (indicar) <input type="checkbox"/>

Para recibir abonos a través de transferencias electrónicas de fondos deberá indicar: su Cuenta CLABE o cualquier otro mecanismo de autenticación de la Cuenta.

CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS EN:

<ul style="list-style-type: none"> • Cajeros automáticos <input type="checkbox"/> • Sucursales <input type="checkbox"/> • Corresponsales <input type="checkbox"/> • Otros, (indicar) <input type="checkbox"/> 	Estado de Cuenta, Medios Electrónicos cuando se cuenten con ellos y Medios de Comunicación cuando se solicite y Oficinas.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA SU USO: Ver sección TERCERA del Contrato

Producto garantizado por el Fondo de Protección hasta por 25 mil UDIS

Titular Garantizado: [*]

Aclaraciones, reportes y reclamaciones:

Para reportar cualquier mal funcionamiento de la tarjeta de débito y, en su caso, el robo o extravío; así como para solicitar aclaraciones y para obtener la devolución de los recursos, deberá: Ver cláusulas DÉCIMA QUINTA y DÉCIMA SEXTA del Contrato.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Calle Juan José Ríos #72 Poniente, Col. Jorge Almada, C.P.80200, Culiacán Sinaloa;

Teléfono: (667) 992-36-34 Correo electrónico: judith.garcia@apoyomultiple.com

Página de Internet: www.apoyomultiple.com

Registro de Contratos de Adhesión Núm: 3180-003-034439/02-01691-0521

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet. www.condusef.gob.mx

AMU

Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.

EL CLIENTE

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE Y FIRMA

A N E X O 1

En caso de ser insuficiente el espacio del documento favor de usar el reverso de la hoja.

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO QUE SOLICITA:	DEPÓSITO A LA VISTA 0%		
TIPO DE OPERACIÓN:	PASIVA		

1. DATOS DEL CLIENTE							
NOMBRE DEL CLIENTE		Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s)	
FECHA DE NACIMIENTO:		día / mes / año	PAÍS NACIMIENTO:			NACIONALIDAD:	
ENTIDAD FEDERATIVA DE NACIMIENTO:			GÉNERO:	F/M		OCUPACIÓN:	
DOMICILIO:	Calle/Avenida:					No. Ext.:	No. Int.:
	Ciudad:		País:				
	Colonia:		Delegación/Municipio:			Estado:	C.P.:
TIPO IDENTIFICACIÓN (en su caso):	INE: <input type="checkbox"/>	Pasaporte: <input type="checkbox"/>	Residencia Temporal: <input type="checkbox"/>	NO. IDENTIFICACIÓN (opcional):			
TARJETA DE DÉBITO				<input type="checkbox"/>	SI		

2. BENEFICIARIOS							
BENEFICIARIO 1				FECHA DE NACIMIENTO		PORCENTAJE	
Domicilio y Teléfono							
BENEFICIARIO 2				FECHA DE NACIMIENTO		PORCENTAJE	
Domicilio y Teléfono							

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN							
CLIENTE (seleccionar e incluir la información correspondiente a cada uno)				AMU			
TELÉFONO		<input type="checkbox"/>		TELÉFONO	(667) 992-36-34		
CORREO ELECTRÓNICO		<input type="checkbox"/>		CORREO ELECTRÓNICO	judith.garcia@apoyomultiple.com		

Esta Solicitud surge y se sujet a todos y cada uno de los términos y condiciones del CONTRATO DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA EN PESOS al cual se encuentra adherida y se suscribe en la ciudad de Culiacán, Sinaloa, a los XX días del mes de XXXX de XXXX.

AMU
Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.

[*]

EL CLIENTE

[Nombre y Firma]

LISTADO DE PRECEPTOS LEGALES

Código de Comercio

Artículo 78.- En las convenciones mercantiles cada uno se obliga en la manera y términos que aparezca que quiso obligarse, sin que la validez del acto comercial dependa de la observancia de formalidades o requisitos determinados.

Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias

Artículo 34.- Los estados de cuenta deben contener, por lo menos:

- I. La denominación social de la Institución Financiera, así como el domicilio, número telefónico y su logotipo;
- II. El nombre del Usuario, así como el número de cuenta o contrato de que se trate. La Institución Financiera puede suprimir el nombre del Usuario o imprimir parcialmente el número de cuenta o contrato cuando éste así lo solicite; Cuando se trate de una sola cuenta o contrato con diferentes Usuarios, bastará con incluir el nombre de uno de ellos y el número de cuenta o contrato de que se trate, lo anterior a solicitud de Usuario.
- III. El periodo a que corresponda, el cual deberá coincidir con la periodicidad de emisión pactada en el contrato específico;
- IV. Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo correspondiente y su descripción, incluyendo:
 - a. Monto y fecha de la operación;
 - b. Moneda en que se denomine la operación y, en su caso, el tipo de cambio que corresponda;
 - c. Nombre del establecimiento y lugar en donde se utilizó el Medio de Disposición, en los términos en que la Institución Financiera lo hubiere recibido, y
 - d. Descripción o concepto de la operación.
- V. Las Comisiones cobradas, el monto, los conceptos que las generan, su fecha y moneda en que se originaron, así como un recuadro con el monto total de las Comisiones cobradas
- VI. Las tasas de interés o rendimiento, expresadas en términos anuales, simples y en porcentaje;
- VII. Los cargos objetados por el Usuario, en el estado de cuenta siguiente al periodo en que se efectuó la objeción; asimismo deberán incluir el número de folio o reporte de aclaración;
- VIII. Un aviso que indique: "(nombre de la Institución Financiera) recibe las consultas, reclamaciones o aclaraciones, en su Unidad Especializada de Atención a Usuarios, ubicada en (domicilio) y por correo electrónico (dirección) o teléfono (número), así como en cualquiera de sus sucursales u oficinas. En el caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (página electrónica y número telefónico)", y
- IX. Los impuestos retenidos, así como la información necesaria que establezcan las disposiciones fiscales aplicables.

Artículo 36.- Los estados de cuenta de operaciones pasivas, además de lo previsto en el artículo 34 de las presentes Disposiciones, deben incluir:

- I. El saldo inicial y el de la fecha de corte o del final del periodo;
- II. El promedio de los saldos diarios del periodo;

- III. Los intereses y la tasa aplicable expresada en términos anuales, tratándose de cuentas que devenguen intereses;
- IV. El saldo mínimo requerido para no generar Comisiones u otro tipo de costo o gasto al Usuario;
- V. La referencia que se utilice para recibir transferencias electrónicas o domiciliaciones;
- VI. Un recuadro, que indique lo siguiente:
 - a. GAT, nominal y real, cuando aplique, y
 - b. Interés aplicable o rendimientos.
- VII. Tratándose de depósitos de dinero: a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos o con previo aviso, garantizados por el Fondo de Protección en términos de la Ley de Ahorro y Crédito Popular o la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, deberá incluirse el monto garantizado por dicho Fondo en UDIs y en su equivalente en moneda nacional a la fecha de corte.

Tratándose de estados de cuenta que incluyan información de más de una operación o servicio, y exista alguna que no se encuentre garantizada, se deberá incorporar en la sección correspondiente a la misma, una leyenda que indique: "Esta operación no se encuentra garantizada por el Fondo de Protección".

Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, las Instituciones Financieras deben cumplir con lo estipulado en los artículos 33 Bis de la Ley de Ahorro y Crédito Popular y 24 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, respectivamente.

Lev para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la

Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días 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 ciento ochenta días naturales.

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

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución 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;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la 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, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

AMU
Apoyo Múltiple, S.A. de C.V., S.F.P.

[*]

EL CLIENTE

[Nombre y Firma]