



## CONTRATO MARCO DE COMPRAVENTA DE DIVISAS - PERSONAS MORALES EXTRAJERAS

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

Número de cliente \_\_\_\_\_

**CONTRATO MARCO DE COMPRAVENTA DE DIVISAS CON CARÁCTER MERCANTIL QUE CELEBRAN POR UNA PARTE CIBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “El Banco” Y POR LA OTRA PARTE, LA(S) PERSONA(S) INDICADAS EN LA SOLICITUD DEL PRESENTE CONTRATO A QUIEN(ES) SE LE LLAMARÁ “El Cliente” Y CONJUNTAMENTE CON “El Banco” COMO LAS PARTES, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

### DECLARACIONES

**I.- Declara “El Banco”, por conducto de sus representantes, lo siguiente:**

**a)** Es una sociedad constituida de conformidad a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para actuar como Institución de Banca Múltiple.

**b)** Sus representantes, cuentan con las facultades necesarias para celebrar el presente contrato, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna.

**c)** Que su domicilio es el ubicado en Avenida Paseo de las Palmas número 215 Piso 7, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, en la ciudad de México, Distrito Federal.

**d)** Que su página de Internet es: [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com)

**II.- Declara “El Cliente” por conducto de su(s) representante(s), en su caso:**

**a)** Es cierta y veraz la información proporcionada en “La Solicitud” que para la firma del presente Contrato ha entregado suscrita a “El Banco”, en términos de las disposiciones legales aplicables.

**b)** Estar constituido de acuerdo a lo dispuesto por la legislación mexicana, tal y como consta en el “La Solicitud”.

**c)** Que “El Cliente” reconoce que dentro del objeto social de “El Banco” se encuentra entre otros la compra y venta de divisas y metales amonedados, la compra en firme de documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera, a cargo de entidades financieras sin límite por documento, billetes, títulos de crédito, así como en general los medios internacionales de pago. Así mismo, podrán celebrar operaciones con giros, transferencias, ordenes de pago y otros documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera, de acuerdo a lo dispuesto por Ley de Instituciones de Crédito y las Disposiciones Generales del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito (*el cual menciona los criterios que las instituciones de crédito deberán observar respecto de: el adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquellas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen; y la información y documentación que dichas instituciones deben recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes*); Así como, las reglas a las que se sujetarán

las Instituciones de Banca Múltiple en sus operaciones con divisas y metales preciosos, expedidas por Banco de México publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

**d)** Que “El Cliente” requiere de los servicios de “El Banco” en materia de compraventa de divisas y metales amonedados.

**e)** Que tiene necesidad de celebrar operaciones con “El Banco” mismas que le son propias y relacionadas con la compra y venta de divisas, y afines directamente con el objeto social de la sociedad que representa, por cuenta propia o de terceros, por lo que en este acto manifiesta su voluntad a obligarse en términos del presente Contrato en lo sucesivo; en todas y cada una de las operaciones celebradas con “El Banco”.

**f)** Que conoce las reglas de operaciones, relevantes, inusuales y preocupantes y las políticas en materia de identificación, según las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito; por lo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que los recursos objeto de las operaciones que instruirá llevar a cabo son de procedencia lícita en los términos y disposiciones referidas en el párrafo anterior.

**g)** Es su voluntad celebrar el presente contrato, que cuenta(n) con la capacidad jurídica necesaria para ello. En caso de comparecer por conducto de su representante(s), éste (éstos) manifiesta(n) bajo protesta de decir verdad que las facultades con las que cuenta(n) no le(s) han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

Expuesto lo anterior, “LAS PARTES” acuerdan celebrar el presente Contrato, sujetándose a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.-** Al amparo del presente Contrato “LAS PARTES” podrán celebrar de forma habitual operaciones de compraventa de divisas, en donde ambas partes podrán fungir como comprador ó como vendedor.

**SEGUNDA.- DEFINICIONES.-** “LAS PARTES” aceptan y convienen que para todos los fines y efectos del presente Contrato, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que les es atribuido en la presente cláusula.

Los significados atribuidos conforme a lo anterior, serán aplicables tanto en su forma singular como plural.

**CLIENTE:** Es la persona moral cuyo nombre, denominación o razón social aparece en este Contrato

**COMPROBANTE DEAL:** Todo aquel registro, ya sea en papel o computarizado, que acredite las operaciones pactadas entre “El Banco” y “El Cliente”

**CONTRAVALOR:** La cantidad en la moneda nacional, que resulte de multiplicar o dividir, según sea el caso, una moneda o divisa por el Tipo de Cambio.

**DIAS HÁBILES:** Aquellos que de acuerdo a la legislación mexicana aplicable, se consideren laborables para las Instituciones Financieras

en México de conformidad con las disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**DIVISAS:** Se entenderán las preceptuadas en el primer párrafo del artículo 20 de la Ley del Banco de México, los billetes y monedas metálicas extranjeras, transferencias electrónicas, depósitos bancarios en moneda extranjera, títulos de crédito y toda clase de documentos de crédito sobre el exterior y denominados en moneda extranjera, así como, en general, los medios internacionales de pago.

**DEAL:** Todo aquel registro, ya sea en papel o computarizado, que acredite las operaciones pactadas entre **"El Banco"** y **"El Cliente"**.

**DÓLARES:** La moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

**FECHA DE LA OPERACIÓN:** Al día en que **"LAS PARTES"** convengan una operación.

**FECHA DE LIQUIDACION:** Al día hábil en el cual será exigible el cumplimiento de las obligaciones pactadas en la operación; como sigue:

- **Fecha valor mismo día**, a las operaciones en donde la fecha de operación y liquidación sean el mismo día.
- **Fecha valor 24 horas TOM**, a las operaciones en donde la fecha de liquidación sea el día hábil siguiente a la fecha de la operación.
- **Fecha valor 48 horas SPOT**, a las operaciones en donde la fecha de liquidación sea al segundo día hábil siguiente a la fecha de operación.
- **Fecha valor 72 horas**, a las operaciones en donde la fecha de liquidación sea al tercer día hábil siguiente a la fecha de operación.

**FECHA VALOR:** Es la fecha en la que **"LAS PARTES"** estarán obligadas a liquidar cada una de las **OPERACIONES** celebradas al amparo del presente Contrato.

**PESOS:** La moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

**PROMOTOR:** Se entenderá como promotor aquella persona designada por **"El Banco"**, para concertar operaciones y operar en términos de las instrucciones de **"El Cliente"**.

**TIPO DE CAMBIO:** Es el precio de una moneda o divisa en términos de otra moneda o divisa.

**TERCERA.- OPERACIONES:** Aquellas que en virtud del presente Contrato podrá efectuar **"El Cliente"** con **"El Banco"**.

- Compra y venta de billetes, así como piezas acuñadas en metales comunes, con curso legal en el país de emisión;
- Compra y venta de piezas metálicas acuñadas en forma de moneda;
- Compra en firme o cobranza de documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera, a cargo de entidades financieras, bajo los límites impuestos por **"El Banco"**, por documento, con giros, órdenes de pago y otros documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera.
- Compra y venta de documentos a la vista denominados y pagaderos en moneda extranjera, expedidos por **"El Banco"** a cargo de instituciones de crédito del país, sucursales y agencias en el exterior de estas últimas o bancos del exterior;
- Compra y venta de Divisas mediante transferencias de fondos a través de Instituciones de Crédito sobre cuentas bancarias;
- Recibir pagos en moneda extranjera originados en situaciones de transferencias de fondos.
- Transferencia en Moneda Nacional, o Extranjera o Divisas a cuentas bancarias de **"El Cliente"**; y
- Pago de servicios por cuenta de **"El Cliente"**.

**CUARTA.- "LAS PARTES"** podrán llevar a cabo la operación de compraventa de Divisas sean como compradores o vendedores, dependiendo con el carácter en que actúen, y transmitan la Divisa o Pesos y liquiden el correspondiente contravalor en la fecha de liquidación conforme el tipo de cambio pactado en cada operación.

**"LAS PARTES"** podrán liquidar las operaciones pactadas en Pesos o Divisas, mediante efectivo, depósito de cheques o transferencia electrónica de fondos.

**"El Cliente"** llevará a cabo los depósitos de efectivo, cheques o transferencia electrónica de fondos, en las cuentas que **"El Banco"** designe para tales efectos,

**"El Banco"** llevará a cabo los depósitos o transferencias electrónicas a la cuenta o cuentas que le informe **"El Cliente"** mediante los medios electrónicos

**QUINTA.- DOCUMENTACIÓN DE LAS OPERACIONES.-:** Para el debido cumplimiento del objeto materia del presente Contrato, **"LAS PARTES"** convienen en documentar las operaciones que realicen mediante lo siguiente:

**"El Banco"** por cada operación pactada con **"El Cliente"**, elaborará un registro computarizado de carácter interno denominado **"DEAL"** en el que se asentará lo siguiente:

- Fecha y hora de la operación pactada
- Número de folio consecutivo
- Nombre del Cliente
- El monto y tipo de divisa
- El tipo de cambio
- Tipo de producto ofrecido por el Banco
- Monto del contravalor
- Forma y fecha de liquidación de la operación
- Forma y lugar de entrega
- Particularidades de la entrega
- Fecha Valor

**SEXTA.- DE LAS INSTRUCCIONES.-** **"LAS PARTES"** convienen que las instrucciones que **"El Cliente"** gire a **"El Banco"** para celebrar operaciones, deberán hacerse ya sea de forma verbal, personal, telefónica, escrita o a través de cualquier otro medio electrónico, de cómputo o telecomunicación derivado de la ciencia y la tecnología. Asimismo, **"LAS PARTES"** acuerdan que **"El Cliente"** de manera enunciativa más no limitativa, deberá incluir en sus instrucciones los siguientes puntos:

- a. El importe de las operaciones que **"El Banco"** realizará en cumplimiento a la instrucción, indicando la moneda origen
- b. Forma de liquidación, indicando el monto del Contravalor
- c. El beneficiario/último beneficiario/tercero Instrumento
- d. La fecha, forma y lugar de liquidación. Si no se especifica la fecha, se entenderá mismo día
- e. Las particularidades sobre la entrega

**SÉPTIMA.- DE LOS PROMOTORES.-:** Para los efectos previstos en las cláusulas anteriores y demás relativas de este Contrato, **"El Banco"** podrá designar como su promotor para celebrar operaciones con **"El Cliente"** a cualesquiera de los promotores que celebran operaciones con el público en general y que se encuentran autorizados por **"El Banco"**, conforme a sus procedimientos internos.

El promotor designado por **"El Banco"**, conforme a lo previsto en el párrafo anterior, podrá ser sustituido en sus ausencias temporales por otro promotor que designe **"El Banco"** y conforme a los procedimientos Internos.

**"El Banco"** podrá libremente sustituir en forma definitiva al promotor designado, notificando a **"El Cliente"** la sustitución y de conformidad con las circunstancias específicas del caso, dando a conocer el nombre del nuevo facultado.

“LAS PARTES” acuerdan que la o las operaciones se realizarán por conducto de funcionarios y promotores autorizados en términos de esta cláusula, quienes concertarán las mismas de forma verbal, y por conducto telefónico, o correo electrónico, bajo los términos y condiciones del presente Contrato

**OCTAVA.- “El Cliente”** autoriza a “El Banco” a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con “El Cliente”, así mismo “El Cliente” acepta que “El Banco” no tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como tales grabaciones serán propiedad exclusiva de “El Banco” 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.- LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES.-** “LAS PARTES” estipulan, para la liquidación de las operaciones de compraventa de divisas concertadas la siguiente mecánica:

**A.** Liquidación de Operaciones por parte del “El Cliente” a “El Banco”; se deberá realizar mediante depósito con documentos como cheques u órdenes de pago o transferencia electrónica a las cuentas bancarias aperturadas a nombre de “El Banco” tanto en moneda nacional como moneda extranjera, en la República Mexicana, o en el extranjero; así como, en efectivo única y exclusivamente en las sucursales de “El Banco” por el monto que ésta previamente defina y cuando así se haya pactado la Operación.

**B.** En el caso de Liquidación de Operaciones por parte de “El Banco” a “El Cliente” cuando sean de operaciones por cuenta de terceros y en el caso particular en que el último beneficiario no es directamente “El Cliente”; éste hará llegar a “El Banco” de forma genérica o por cada operación en particular, una carta de instrucciones de liquidación en original o vía fax, facsímile o correo electrónico, debidamente suscrita por personal autorizado y facultado por “El Cliente”.

**C.** Para el caso descrito en el inciso **B)** anterior, de esta Cláusula, “LAS PARTES” acuerdan que será requisito indispensable hacer llegar la carta de instrucciones correspondiente, o en su caso genérica, para proceder a la liquidación de la o las operaciones pactadas entre “LAS PARTES”, ya que de lo contrario no serán ejecutadas y llevadas a cabo por “El Banco” sin ninguna responsabilidad para ésta por tal omisión.

“LAS PARTES” acuerdan dar total validez a la instrucción de “El Cliente” contenida en el fax, facsímile o correo electrónico como si fuera un documento original, el cual producirá plenos efectos legales.

**DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD POR EL ORIGEN DE LOS RECURSOS.-** “El Cliente” en este acto manifiesta a “El Banco” que todas las operaciones de compraventa de divisas que se realicen al amparo del presente Contrato, se derivan de su operación ordinaria de acuerdo a su objeto social, y que son producto de actividades lícitas, siendo su absoluta responsabilidad la procedencia de dichos recursos, comprometiéndose a liberar y a sacar en paz y a salvo a “El Banco” de cualquier responsabilidad que sobre éstas pudiera derivarse.

En caso de que en cualquier operación de compraventa de divisas en las que a juicio de cualquier autoridad nacional o extranjera, se considere que tiene origen en una operación ilícita “El Cliente” se obliga con “El Banco” a responder por el importe, penalizaciones y gastos de defensa a que haya lugar, haciéndose “El Cliente” directamente responsable de las consecuencias legales que en su caso procedan, liberando a “El Banco” de toda responsabilidad civil, mercantil, penal, administrativa, fiscal o de cualquier otra índole que de éstas pudiera derivarse. “El Cliente” declara expresamente bajo protesta de decir verdad, que su operación ordinaria contempla medidas suficientes en materia de prevención, detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como que su personal ha sido debidamente capacitado en su aplicación y observancia.

“El Cliente” para el caso de operaciones realizadas por cuenta de terceros se obliga a identificar a sus clientes en términos de las disposiciones Generales del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, y sus disposiciones reglamentarias; asimismo, se obliga de manera irrestricta a exhibir toda esta documentación o la que sea requerida en relación con las operaciones realizadas por cuenta de terceros ante “El Banco” en cuanto le sea requerida por funcionarios de la misma.

**DÉCIMA PRIMERA.- “Pago de transferencias electrónicas por anticipado”.-** “El Banco” de forma totalmente discrecional y unilateral; en virtud de una operación cambiaria previamente pactada y confirmada mediante carta de instrucciones vía fax, o facsímile o correo electrónico en los términos previstos en este Contrato enviada por “El Cliente”; dicha operación podrá ser liquidada de forma anticipada de acuerdo a las instrucciones del “El Cliente”.

Este pago anticipado, se realizará mediante transferencia electrónica por el monto de la operación pactada en favor de “El Cliente” o de un beneficiario designado por éste.

Para este caso y en todo momento “El Cliente” se obliga a liquidar en la misma fecha en que recibió los fondos por parte de “El Banco” de manera anticipada y por la misma vía (transferencia electrónica) el contravalor correspondiente a una cuenta a nombre de “El Banco” en los términos previstos dentro de este Contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA.- “Operación Bajo Línea Contingente”.-** “El Banco” a su entera discreción y de forma unilateral previo análisis y cumplimiento de procedimientos internos podrá otorgar a “El Cliente” una Línea Contingente para la realización de las operaciones previstas en este Contrato.

“El Banco” previo al otorgamiento de la Línea Contingente deberá cumplir con las disposiciones aplicables a la materia, las cuales de manera enunciativa mas no limitativa, analizará entre otras, la viabilidad económica de “El Cliente”, así como su información financiera, calificación administrativa y moral, las garantías que fueran necesarias en su caso, estudio de mercado así como su operación histórica en “El Banco”.

La Línea Contingente mencionada anteriormente deberá ser sometida y aprobada mediante los órganos internos que para tales efectos tenga previstos “El Banco” en los que serán deliberados las condiciones generales y particulares de la misma.

**DÉCIMA TERCERA.- “Devolución de Documentos o Incumplimiento de Pago”.-** “El Cliente” se obliga para que en los casos de:

1. Cualquier devolución por parte de los bancos nacionales o extranjeros de documentos, títulos, cheques u órdenes de pago; ya sea por falta de fondos, documentos robados, extraviados, cuenta cancelada o cualquier otra de las posibles causas de devolución de títulos usadas en el medio financiero o,
2. Ante el incumplimiento en la liquidación de una transferencia y en la cual en ambos casos “El Banco” ya hubiese liquidado por anticipado el Contravalor a “El Cliente” u otro beneficiario designado por éste, lo siguiente:  
“El Cliente” deberá rembolsar de inmediato a “El Banco” por concepto de devolución de cualquier documento o título en moneda extranjera o nacional, tomado en firme, o ante el incumplimiento en la liquidación del contravalor de la transferencia pactada, el monto original del documento o transferencia en moneda extranjera o nacional más los intereses y conceptos que al efecto se generen conforme al presente Contrato.

#### **DÉCIMA CUARTA.- PAGO DE ACCESORIOS LEGALES O INTERESES.-**

i. “**El Cliente**” en caso de devolución de cualquier documento negociado, o incumplimiento en el pago de transferencia y el adeudo se encuentre en Dólares moneda de los Estados Unidos de América, éste se obliga a pagar a “**El Banco**”, un interés moratorio sobre saldos insolutos diarios a razón de multiplicar por tres(3) puntos a la tasa “**PRIME RATE**” (anualizado) entendiéndose para efectos de este instrumento, a la tasa preferencial promedio que fijen diversos bancos en los Estados Unidos de América, y que es dada a conocer diariamente por Reuters México Información Financiera, tomando como referencia la vigente hasta la fecha en que sea liquidado el total del adeudo.

ii. “**El Cliente**” en caso de devolución de cualquier documento negociado, o incumplimiento en el pago de transferencias y el adeudo se encuentre en Euros moneda de la Comunidad Económica Europea, o cualquier otra divisa diferente a dólares americanos y moneda nacional, éste se obliga a pagar a “**El Banco**”, un interés moratorio sobre saldos insolutos diarios a razón de multiplicar por tres (3) puntos a la tasa “**LIBOR RATE**” a tres meses (anualizado) entendiéndose para efectos de este instrumento, a la London Interbank Offer Rate, y que es dada a conocer diariamente por Reuters México Información Financiera, tomando como referencia la vigente hasta la fecha en que sea liquidado el total del adeudo.

Tanto el principal como los intereses serán pagaderos en Dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, o Euros moneda de la Comunidad Económica Europea sin deducción alguna por concepto o a cuenta de cualesquiera impuestos, derechos u otros cargos actuales o futuros establecidos, por el gobierno de los Estados Unidos Mexicanos o de cualquiera de sus entidades políticas, aplicando lo conducente a lo dispuesto por el artículo 8° de Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos (la mención que las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional, el tipo de cambio vigente en el lugar y fecha en que deba hacerse el pago; los pagos en moneda extranjera originados en situaciones o transferencias de fondos desde el exterior, que se lleven a cabo a través de “**El Banco**”, deberán ser cumplidos entregando la moneda, objeto de dicha transferencia o situación).

iii. En caso de devolución de cualquier documento negociado, o incumplimiento en el pago de transferencia y que el adeudo sea en moneda nacional, “**El Cliente**” se obliga a pagar a “**El Banco**” un interés moratorio sobre saldos insolutos diarios a razón de multiplicar por tres(3) puntos a la tasa “**TIIE**” a 28 días (anualizado) entendiéndose para efectos de este instrumento, a la Tasa de Interés Interbancaria de equilibrio que publique Banco de México en el Diario Oficial de la Federación para el día de pago.

Para efectos de la determinación del plazo de dichos intereses, éstos se computarán desde el día en que “**El Banco**” realizó la operación de compraventa de divisas, recibiendo para tal efecto los títulos, documentos u órdenes de pago en moneda extranjera, o moneda nacional, sea el caso y hasta el día en que éstos sean liquidados por “**El Cliente**” y deberán ser liquidados de forma mensual; siguiéndose las reglas del Código Civil para el Distrito Federal para efectos de capitalización de los mismos y aplicación de pagos parciales.

**DÉCIMA QUINTA.- ESTADOS DE CUENTA.-** “**El Banco**” no estará obligado a enviar estados de cuenta a “**El Cliente**” respecto de las operaciones celebradas al amparo del presente Contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN.-** Todos los avisos y además todas las notificaciones que tenga que hacer “**El Banco**” a “**El Cliente**” en relación a este Contrato y/o respecto a modificaciones en los términos y condiciones o versiones del contrato los hará mediante aviso escrito a través de los Medios de comunicación, en el caso de modificaciones que impliquen un incremento en los precios el aviso deberá enviarse a “**El Cliente**”

con por lo menos 30 días naturales antes a la entrada en vigor.

Por “Medios de Comunicación” se entiende en forma enunciativa: carteles, listas, folletos, tableros, medios electrónicos o pizarrones visibles de forma ostensible en las sucursales, la página [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com),

**DÉCIMA SÉPTIMA.- ACLARACIONES.-** En caso de que “**El Cliente**” tenga alguna aclaración o queja respecto de las operaciones realizadas en este Contrato, podrá presentar su aclaración o queja por escrito a través de cualquier sucursal de “**El Banco**” o a través de la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones.

a) Cuando “**El Cliente**” no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de liquidación o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

b) La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de “**El Banco**”, mediante escrito o correo electrónico para lo cual “**El Banco**” acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente.

c) Tratándose de cantidades a cargo de “**El Cliente**”, éste 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 presente procedimiento.

d) Una vez recibida la solicitud de aclaración, “**El Banco**” tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar a “**El Cliente**” el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por “**El Cliente**”

e) El dictamen e informe antes se formularán por escrito y será suscrito por funcionario facultado. En el evento de que, conforme al dictamen que emita “**El Banco**”, resulte procedente el cobro del monto respectivo, “**El Cliente**” deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago.

f) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la entrega de dicho dictamen, “**El Banco**” se obliga a poner a disposición de “**El Cliente**” en la sucursal donde radica la apertura de la cuenta eje, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en este, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, 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.

g) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta cláusula, “**El Banco**” no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las Sociedades de Información Crediticia.

El procedimiento antes descrito es sin perjuicio del derecho de “**El Cliente**” de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto en este capítulo 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.

En el domicilio señalado por “**El Banco**”, se encuentra la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones (UNE) mediante el cual “**El Cliente**” podrá solicitar aclaraciones, consultas, entre otros. El teléfono y correo electrónico del centro de atención a usuarios es



[atencionclientes@cibanco.com](mailto:atencionclientes@cibanco.com) con domicilio en: Avenida Paseo de las Palmas 215 Piso 2, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 011000, México, Distrito Federal, teléfono 1103-1220 y del interior al 01-800-252-4226 o lo podrá hacer directamente en las sucursales de “El Banco”.

Los datos del centro de atención telefónica de la **CONDUSEF**, ya que en caso de dudas, quejas o reclamaciones “**El Cliente**” podrá acudir a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Distrito Federal, teléfono 01-800-999-8080 y 5340-0999, o consultar la página electrónica en Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), o vía correo electrónico a [opinion@condusef.gob.mx](mailto:opinion@condusef.gob.mx)

**DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.-** “**El Banco**” se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones del presente Contrato, bastando para ello la notificación previa con 30 días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos de conformidad con la cláusula de Medios de Comunicación. Si “**El Cliente**” no esta de acuerdo con las modificaciones podrá darlo por terminado en un plazo de 30 días naturales después de la entrada en vigor sin responsabilidad alguna a su cargo pero cubriendo los adeudos existentes a favor de “**El Banco**” Después de ese plazo, “**El Cliente**” acepta que el uso de cualquier producto o servicio contenido en este Contrato implica la aceptación tacita de los nuevos términos y condiciones establecidos por “**El Banco**”.

**DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIOS.-** Para todos los efectos del presente contrato “**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios los proporcionados en “**LA SOLICITUD**”. Mientras “**El Cliente**” no notifique a “**El Banco**” por escrito el cambio de domicilio, los emplazamientos, notificaciones y demás diligencias judiciales o extrajudiciales se practicarán en el domicilio antes señalado. “**El Cliente**” deberá informar a “**El Banco**” del cambio de su domicilio, con cuando menos 10 (diez) días hábiles de anticipación.

**VIGÉSIMA.- IMPUESTOS.-** “**El Cliente**” pagará a “**El Banco**” todas las sumas de principal, intereses y otras sumas pagaderas conforme al presente contrato, que grave dichas cantidades en la actualidad o en el futuro, pagaderos en cualquier jurisdicción en México. Los impuestos, derechos, o cualquier otra obligación de naturaleza fiscal que se genere con motivo del presente Contrato, serán a cargo de la parte que lo cause de conformidad con la legislación fiscal mexicana aplicable.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- COMISIONES.-** “**El Banco**” podrá cobrar la comisión por cada servicio o producto contratado por “**El Cliente**”, comisiones que se encuentran publicadas en la página [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com)

**VIGÉSIMA TERCERA.- LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.-** “**El Cliente**” acepta que “**El Banco**” no será responsable en caso fortuito o fuerza mayor o debido a desperfectos o suspensión del servicio de los equipos automatizados, interrupción en los sistemas de comunicación o fallas en el servicio de Internet. “**El Banco**” sólo será responsable de omisiones o retrasos en la ejecución de instrucciones efectivamente recibidas en sus sistemas informáticos y, en consecuencia, no asumirá responsabilidad alguna por fallas o retrasos imputables a terceros que provean servicios relacionados con Internet, correo electrónico (e-mail) u otros medios teleinformáticos.

**VIGÉSIMA CUARTA.- TRIBUNALES COMPETENTES.-** Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las partes se someten expresamente a los tribunales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otra jurisdicción, fuero o competencia, que pudiera corresponderles por razón de domicilio.

Datos de inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de CONDUSEF **RECA 2231-433-002961/06-02013-0215 de fecha 25 de febrero de 2015.**

Leído que fue por las Partes el presente Contrato y enteradas de su contenido y alcance jurídico, lo firman para constancia el día de su fecha, por duplicado, en los espacios indicados para tal efecto, quedando un ejemplar en poder de “**El Banco**” y otro en poder de “**El Cliente**”.

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año de 20\_\_\_\_.

“**El Cliente**”

“**El Banco**”

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma