



Contrato de depósito bancario de dinero con intereses en moneda nacional, denominado "Tandahorro", que celebran por una parte el Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, en lo sucesivo referido como el BANCO, representado en este acto por los funcionarios que suscriben este contrato, y por la otra, la(s) persona(s) cuyos datos se anotan en la Solicitud de Contratación, en lo sucesivo referida como el Cliente, y ambas partes referidas en lo sucesivo como las Partes, al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

## DECLARACIONES

### I.- El BANCO declara que:

- a) Es una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo con funciones de banca social, cuyas operaciones bancarias y servicios financieros se apegan a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco del Bienestar y a la Ley de Instituciones de Crédito, así como en las demás leyes y disposiciones aplicables.
- b) Quien(es) suscriben el presente contrato cuenta(n) con las facultades suficientes para obligarla en los términos de este contrato, las cuales a la fecha no le(s) ha(n) sido revocada(s) ni en forma alguna modificada(s).
- c) El presente contrato de adhesión fue inscrito ante el Registro de contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con el número: **0298-003-000771/11-03987-1021**.

### II.- El Cliente declara:

- a) Bajo protesta de decir verdad que los datos que señala en la Solicitud de Contratación son ciertos y correctos, que ha leído y está de acuerdo con el contenido del presente contrato, por lo que al firmarlo se adhiere al mismo.
- b) Que a la fecha de contratación ha recibido toda la información relativa a los términos, condiciones y comisiones de las operaciones y servicios bancarios consignados en este contrato.
- c) Que los recursos depositados al amparo del presente contrato son de procedencia lícita.

## CLÁUSULAS

**PRIMERO.- OBJETO.** El BANCO y el Cliente celebran el presente contrato de depósito bancario de dinero a plazo fijo asociado a una Cuenta Eje, en adelante el contrato, por el cual el BANCO se obliga a recibir del Cliente, sumas de dinero, en calidad de depósito, y a devolverlas en los términos y condiciones que se pactan en este contrato. A través de la Cuenta Eje, cuenta de depósito a la vista, el BANCO realizará las transacciones de cargo y abono, así como el depósito de los fondos una vez concluido el plazo pactado para el Tandahorro.

El Cliente autoriza al BANCO a efectuar en la Cuenta Eje los cargos y abonos que correspondan, en los plazos y de acuerdo con los montos instruidos por el Cliente, a fin de constituir el/los depósito(s) a plazo fijo establecidos para el Tandahorro.

Si el Cliente no mantiene fondos suficientes en su Cuenta Eje, o si la misma se encuentra cancelada, el BANCO en ningún caso, estará obligado a llevar a cabo las instrucciones del Cliente.

El BANCO podrá proporcionar servicios o celebrar operaciones adicionales a las señaladas en el presente contrato, para lo cual el Cliente deberá formalizarlos en los términos que acuerde con el BANCO. El Cliente podrá ser sujeto de los beneficios y promociones que, en su caso, ofrezca el BANCO, de conformidad con los términos y condiciones que al efecto le sean dados a conocer previamente.

**SEGUNDA.- DEPÓSITOS.** Los depósitos se constituirán en días hábiles bancarios, en los horarios de atención al público establecidos para las sucursales del BANCO, en moneda nacional y mediante efectivo, cheque o transferencia electrónica de fondos.

Para efectos del presente contrato, los días hábiles bancarios serán los señalados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicados en el Diario Oficial de la Federación y podrán ser consultados en la página de Internet de dicha Comisión (<https://www.gob.mx/cnbv>).

El BANCO podrá aceptar del Cliente cheques de otras instituciones de crédito únicamente pagaderos en la plaza en que se presenten para depósito en la cuenta, los cuales se aceptarán bajo la condición de salvo buen cobro, por lo que el BANCO se reserva el derecho de rehusar el retiro contra depósitos amparados por cheques, mientras los mismos no fueren cobrados.

Cuando el BANCO, por error haya abonado recursos en la cuenta, podrá cargar el importe respectivo de la cuenta con el propósito de corregir el error, dicha circunstancia se reflejará en el estado de cuenta del periodo correspondiente a la fecha en que se realice el referido cargo por parte del BANCO.

Los depósitos realizados mediante efectivo o cheque se comprobarán con los recibos que expida el BANCO, los cuales deberán estar debidamente firmados por los funcionarios autorizados y tener el sello de la sucursal del BANCO en donde efectúe el depósito. Estos recibos de depósito serán el único comprobante válido que se reconocerá para acreditar el depósito efectuado en el caso de que en la contabilidad o registros de operación del BANCO estén registradas dichas operaciones.

Los depósitos se acreditarán en la cuenta del Cliente de conformidad con lo siguiente:

- a) En efectivo: se acreditará el mismo día.
- b) Con cheque: los cheques de otros bancos se acreditarán a más tardar al segundo día hábil bancario siguiente.
- c) Transferencias electrónicas de fondos: (i) realizadas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) se acreditarán el mismo día; y (ii) si es Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) se acreditará al día hábil bancario siguiente.

**TERCERA. MONTO MÍNIMO DE AHORRO.** El Cliente se obliga a depositar en el BANCO de manera mensual el monto mínimo de ahorro señalado en la Solicitud de Contratación, o su caso, en el documento en el que conste la renovación voluntaria del mismo.

**CUARTA.- RENDIMIENTOS.** Los depósitos realizados por el Cliente generarán rendimientos, los cuales serán determinados conforme a la tasa de interés establecida por el BANCO. La tasa de interés se aplicará sobre el saldo promedio diario de la cuenta. El saldo promedio diario es la suma de los saldos diarios del periodo, dividido entre los días del periodo. El periodo base para la determinación del saldo promedio y para el cálculo de intereses será de un mes calendario. La base para el cálculo de intereses será el saldo promedio del periodo por la tasa anual entre 360, por el número de días del periodo. Para el cálculo mensual de intereses se tomarán en cuenta únicamente los días efectivamente transcurridos entre la fecha inicial y el último día del mes correspondiente.

La tasa señalada para el plazo de ahorro es la establecida en la Solicitud de Contratación.

La tasa de interés aplicable será expresada en términos anuales. El BANCO se reserva el derecho de ajustar diariamente la tasa pactada en este contrato, misma que será dada a conocer al Cliente a través de su página de Internet ([www.gob.mx/bancodebienestar](http://www.gob.mx/bancodebienestar)), el estado de cuenta o mediante avisos colocados en lugares abiertos al público de sus sucursales, a más tardar el primer día hábil del periodo en el cual se aplicará.

**QUINTA.- AJUSTE DE PROTECCIÓN CONTRA INFLACIÓN.** En el caso en que el plazo de ahorro pactado sea igual o mayor a 6 meses, y el importe de los intereses devengados, una vez concluido dicho plazo, sea inferior al que resulte de aplicar al saldo promedio diario durante cada periodo mensual observado en el transcurso de la vigencia del contrato el factor que determine el BANCO, éste acreditará al Cliente la diferencia respectiva, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al del vencimiento del plazo convenido.

Para que el beneficio de protección contra la inflación sea aplicable, son requisitos mínimos:

- a) Que el Cliente haya cumplido con el monto mínimo de ahorro mensual, es decir, con todos y cada uno de sus depósitos subsecuentes, tanto en monto como dentro del plazo correspondiente.
- b) Que el plazo de ahorro pactado sea igual o mayor a 6 meses.
- c) Que el saldo de la cuenta del contrato al vencimiento del mismo, sea igual o superior al saldo mínimo que se pactó al celebrarse el contrato para el pago de este beneficio o al renovarse el mismo de manera voluntaria.

El BANCO pagará el beneficio anterior a todos los depósitos del contrato que estén referenciados a alguno de los convenios de ahorro previo para la vivienda que el BANCO tiene celebrados con los institutos y promotores de vivienda, independientemente del saldo promedio mantenido durante la vigencia del contrato o del cumplimiento del ahorro mínimo mensual. Este beneficio se calculará en el momento en que se alcance la meta de ahorro programada. Asimismo, en estos casos, no se pagará el ajuste de protección contra inflación en caso de cancelación anticipada del contrato.

El BANCO podrá mantener, a discreción, este ajuste de protección inflacionaria en los rendimientos aún para aquellos Clientes que hubieren mostrado no más de un atraso o incumplimiento en la realización de sus depósitos subsecuentes, por cada plazo de ahorro pactado siempre y cuando éste sea igual o mayor a 6 meses.

**SEXTA.- RETIRO DE AHORRO.** Al vencimiento del plazo de ahorro pactado, el Cliente tendrá el derecho a efectuar retiros parciales o totales del saldo, pudiendo realizarse durante el plazo de una semana contada a partir de la fecha de vencimiento de cada plazo pactado. Durante la semana que se encuentre disponible el saldo total de los recursos, el mismo no generará intereses.

Si al final del plazo de ahorro pactado el Cliente mantiene todavía el total o una parte del saldo total de sus recursos en la cuenta, deberá elegir un nuevo plazo de ahorro para el saldo remanente. Si el Cliente no elige un nuevo plazo de ahorro, se procederá en los términos señalados en el presente contrato. Si el Cliente realiza el retiro total de su saldo, se procederá de conformidad con lo señalado en el presente contrato.

Para todos los depósitos del contrato que estén referenciados a alguno de los convenios de ahorro previo para la vivienda que el BANCO tiene celebrados con los institutos y promotores de vivienda, entre otros, el BANCO podrá entregar al Cliente el saldo a favor antes del vencimiento del plazo de ahorro pactado, en caso de que: i) el Cliente resulte beneficiado en alguno de los convenios de ahorro previo para la vivienda al amparo del convenio de que se trate; o ii) así lo solicite el mismo Cliente.

Las partes convienen en que los depósitos recibidos en cuenta solidaria, podrán ser devueltos a cualquiera de los titulares; en los depósitos recibidos en cuenta mancomunada, los recursos podrán ser entregados únicamente previa solicitud de todos y cada uno de los titulares. En caso de fallecimiento de uno o más Clientes, se procederá de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Novena.

El BANCO, salvo instrucciones en contrario del Cliente, efectuará el pago del importe del retiro del dinero depositado bajo el amparo del presente contrato y sus rendimientos mediante el depósito que efectúe en la Cuenta Eje.

**SÉPTIMA.- RENOVACIÓN AUTOMÁTICA.** En caso de que el Cliente no realice retiro alguno, durante el plazo de una semana a que se refiere el primer párrafo de la Cláusula anterior, o mantenga vigente algún saldo remanente, y en cualquiera de los dos casos, sin renovar voluntariamente el contrato una vez concluida la semana mencionada, el BANCO renovará automáticamente al día inmediato siguiente, por el plazo de un mes, el depósito, siempre y cuando el saldo sea igual o superior al monto mínimo de apertura que determine el BANCO a la fecha de renovación, el cual es dado a conocer mediante avisos colocados en lugares abiertos al público en sus sucursales y a través de su página de Internet [www.gob.mx/bancodebienestar](http://www.gob.mx/bancodebienestar). El BANCO aplicará la tasa de interés que corresponda para depósitos con las mismas características en la fecha de renovación.

Al vencimiento del primer periodo de renovación, el saldo total de los recursos del Cliente estará a su disposición durante una semana, después de la cual, de no realizarse retiro alguno o de no señalarse nuevo plazo, se procederá a realizar la segunda renovación automática, conforme a las condiciones señaladas en el párrafo anterior.

Conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta, la cuenta no generará intereses durante el periodo de una semana referido en los dos párrafos anteriores.

Al vencimiento de la segunda renovación automática, el Cliente deberá girar nuevamente instrucciones. En caso contrario, el importe correspondiente al principal e intereses, estará a disposición del Cliente en la Cuenta Eje.

Transcurrido un año calendario, desde la fecha de vencimiento de la segunda renovación mensual, sin que el Cliente gire nuevas instrucciones o retire el importe correspondiente al principal e intereses, El BANCO lo depositará en una cuenta general, a la vista, sin causa de intereses, dando por terminado este contrato.

No se renovará automáticamente el contrato, si el saldo es inferior al monto mínimo de apertura establecido por el BANCO en la fecha en la que tenga que formalizarse la renovación.

**OCTAVA.- PLAZO DEL AHORRO.** El plazo de ahorro será el señalado en la Solicitud de Contratación o en el documento en el que conste la renovación voluntaria del mismo, pudiendo prorrogarse hasta por dos ocasiones consecutivas por plazos de un mes en cada ocasión, en el caso de haberse establecido la renovación automática.

En el caso de renovaciones voluntarias, deberán respetarse los plazos mínimos y máximos, así como los montos mínimos, vigentes en la fecha de renovación, sin que se le pueda imponer al Cliente, restricción alguna en el número de ocasiones de renovación al vencimiento.

En el supuesto de que la cuenta sea mancomunada, deberán girar las instrucciones de renovación a todos los titulares.

**NOVENA.- SALDO PROMEDIO MÍNIMO.** El Cliente deberá mantener en la cuenta el saldo promedio mínimo mensual que establezca el BANCO, el cual se encuentra señalado en la Solicitud de Contratación y que da a conocer a través de avisos colocados en sus sucursales y en su página de Internet [www.gob.mx/bancodebienestar](http://www.gob.mx/bancodebienestar).

**DÉCIMA.- ESTADO DE CUENTA.** Las Partes acuerdan que el BANCO pondrá mensualmente a disposición del Cliente en las ventanillas de sus sucursales, el estado de cuenta dentro de los 10 días siguientes el BANCO emitirá los estados de cuenta, los cuales pondrá a disposición del cliente en ventanillas de sus sucursales dentro de los 10 días, conforme a los plazos siguientes: (a) Si el plazo de ahorro pactado es menor a seis meses, el estado de cuenta se emitirá al vencimiento del plazo; o (b) Si el plazo de ahorro pactado es mayor a seis meses, el estado de cuenta se emitirá de manera semestral.

La primera copia del estado de cuenta de cada periodo será gratuita para el Cliente. La solicitud de estados de cuenta adicionales o de periodos distintos será con cargo al Cliente,

previa solicitud por escrito en la sucursal en donde radique su cuenta. El estado de cuenta, contendrá las operaciones realizadas así como las comisiones cobradas durante el periodo correspondiente.

El Cliente podrá solicitar en la sucursal del BANCO que el estado de cuenta sea enviado a su domicilio, en este caso, el BANCO enviará el estado de cuenta a partir del periodo siguiente al domicilio que se tenga registrado. De igual manera, el Cliente podrá solicitar en sucursales un reporte de saldos y movimientos del periodo. Para la solicitud de reportes de saldos y movimientos de otros periodos, el Cliente deberá acudir a la sucursal en donde radica su cuenta, en donde le serán indicados los trámites y tiempos para obtenerlos.

Durante los 90 días naturales siguientes a la fecha de corte señalada en el estado de cuenta, el Cliente podrá manifestar por escrito las aclaraciones u observaciones que considere procedentes respecto a la información contenida en el mismo, conforme al procedimiento establecido en el presente contrato. Vencido el plazo antes mencionado, sin que el Cliente presente alguna, se entenderá conforme con el contenido del estado de cuenta.

**DÉCIMA PRIMERA.- TIPO DE CUENTA.-** Para efectos de las obligaciones y derechos derivados de este contrato, se entenderá, en su caso, por contrato y/o cuenta: (a) **Individual:** Cuando únicamente existe un titular de la cuenta; (b) **Solidaria:** En la que dos o más personas físicas son titulares de la misma cuenta, **pudiendo cada uno de los titulares girar en forma independiente**, las órdenes e instrucciones, así como hacer retiros totales o parciales del contrato. (c) **Mancomunada:** En la que dos o más personas físicas son los titulares de la misma cuenta, **pudiendo, mediante la firma y concurrencia conjunta de por lo menos dos de los titulares del contrato**, girar las órdenes e instrucciones, así como hacer retiros totales o parciales del contrato.

En caso que el Cliente sea persona moral, se conviene expresamente que este contrato sólo es individual y no existe ni podrá existir cotitular alguno ni beneficiarios de los mismos.

**DÉCIMA SEGUNDA.- TERCEROS AUTORIZADOS.** El Cliente podrá autorizar a terceros para que, a su nombre y por su cuenta, puedan hacer disposiciones en ventanilla de las sucursales del BANCO con cargo a la cuenta de depósito, para tales efectos, los terceros y sus firmas deberán quedar previamente identificados y registrados ante el BANCO.

El Cliente podrá autorizar a más de una persona para realizar retiros de la cuenta, en este caso, el Cliente deberá indicar el carácter con el que dichos terceros podrán realizar los retiros, es decir, mediante la autorización con su firma de forma conjunta o separadamente.

El Cliente podrá cancelar en cualquier momento la autorización referida en esta cláusula por escrito presentado en la sucursal en donde radica su cuenta.

En caso que el Cliente sea persona moral, se conviene expresamente que este contrato sólo es individual y no existe ni podrá existir cotitular alguno ni beneficiarios de los mismos.

**DÉCIMA TERCERA.- COMISIONES.** El BANCO cobrará al Cliente las comisiones, cuyos conceptos, montos o método usado para su cálculo, eventos que las generen y periodicidad se señalan en el Anexo de comisiones del presente contrato. Las comisiones causarán el Impuesto al Valor Agregado respectivo. El Cliente autoriza al BANCO para que cobre con cargo a su cuenta las comisiones correspondientes.

Asimismo, el BANCO dará a conocer al Cliente mediante avisos colocados en sus sucursales, así como su página de Internet, cualquier modificación a las comisiones, así como las nuevas comisiones que se pretendan cobrar, con 30 días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surtan sus efectos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no estar de acuerdo con la(s) modificación(es) a la(s) comisión(es), el Cliente tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato, sin cobro de cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite la terminación del contrato.

Se entenderá que el Cliente otorga su consentimiento a la modificación o a nuevas comisiones en caso de no dar aviso por escrito de terminación del contrato antes del vencimiento del plazo citado o continúa haciendo operaciones con base en este contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- SORTEOS.** El contrato podrá participar en sorteos, de conformidad con las bases emitidas y dadas a conocer por el BANCO a través de su página de Internet. El Cliente, se sujetará a los términos de las bases de cada sorteo.

**DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN DE DERECHOS.** Las Partes aceptan que los derechos y obligaciones derivados de este contrato no podrán cederse, total o parcialmente por el Cliente. El Cliente faculta expresamente al BANCO para ceder, descontar o negociar los derechos y obligaciones derivados de este contrato, incluidos, en su caso, los derechos de crédito, lo que el BANCO, en su caso, notificará al Cliente en términos de las disposiciones legales aplicables.



**DÉCIMA SEXTA.- MODIFICACIÓN.** El BANCO podrá modificar los términos del presente contrato, mediante aviso al Cliente con 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor, informando a través de avisos colocados en lugares abiertos dentro de las sucursales u oficinas, así como en estados de cuenta. El banco podrá notificar las modificaciones a los contratos de adhesión a través de su red de cajeros automáticos, en el caso de productos asociados a tarjetas de débito. Adicionalmente, el BANCO podrá informar sobre las modificaciones a través de los estados de cuenta, página de Internet ([www.gob.mx/bancodelbienestar](http://www.gob.mx/bancodelbienestar)) y por otros medios de difusión pública tales como periódicos.

En el supuesto de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas al contrato, podrá solicitar la terminación del mismo dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que la modificaciones al contrato serán vigentes en el plazo señalado. El Cliente deberá cubrir, en su caso, los adeudos generados a la fecha en la que solicite la terminación el contrato.

Se entenderá que el Cliente otorga su consentimiento a dichas modificaciones si no da aviso por escrito de terminación del contrato antes del vencimiento del plazo citado o continúa haciendo operaciones con base en este contrato.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- PERIODO DE GRACIA.-** El Cliente contará con un período de gracia de 10 días hábiles posteriores a la firma del contrato para cancelarlo sin su responsabilidad, presentando solicitud por escrito o mediante el formato proporcionado por el BANCO para tales efectos en la sucursal en donde radique su cuenta; lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado su cuenta, los servicios o los medios de disposición relacionados con este contrato. Derivado de la referida cancelación las cosas regresarán al estado en que se encontraban antes de la firma del contrato, sin cobro de comisión alguna por parte del BANCO.

**DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El Cliente podrá solicitar la terminación del contrato en cualquier sucursal mediante el formato correspondiente, retirando el saldo reportado en la cuenta, siempre y cuando cubra los adeudos y comisiones cargados a esa fecha.

Las Partes acuerdan que el BANCO podrá dar por terminado el presente contrato mediante aviso al Cliente, por escrito dirigido al domicilio que tenga registrado en su expediente o a través del estado de cuenta, con 15 naturales días de anticipación en caso de que el Cliente haya retirado el saldo total de la cuenta sin proceder a la terminación expresa del contrato, y durante un plazo de tres meses consecutivos no se haya recibido depósito alguno en la cuenta.

Para la terminación del contrato, el BANCO se sujetará a lo siguiente:

- I. El BANCO se cerciorará de la identidad del Cliente y proporcionará acuse de recibo, señalando la clave o folio de la cancelación.
- II. Entregará al Cliente el saldo reportado en la cuenta, deduciendo, en su caso, las comisiones y cualquier otra cantidad que, en términos del presente contrato y de las disposiciones aplicables, se hubieren generado a la fecha solicitud de la terminación;
- III. Cancelará al momento de la presentación de la solicitud de terminación los medios de disposición vinculados al contrato, entre ellos, la(s) tarjeta(s) de débito. El BANCO solicitará la entrega de los medios de disposición, entre ellos la(s) tarjeta(s) de débito u obtener del Cliente la manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad, de que fue(ron) destruido(s) o que no cuenta con ello(s), por lo que no podrá hacer disposición alguna con los mismos a partir de dicha fecha;
- IV. Rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados y no reflejados;
- V. Cancelará, sin su responsabilidad, el cobro de productos o servicios asociados, así como los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes;
- VI. Se abstendrá de condicionar la terminación del contrato a la devolución del contrato que obre en poder del Cliente; y
- VII. Se abstendrá de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del contrato.
- VIII. En el caso de encontrarse vinculados al contrato, productos o servicios adicionales y que los mismos no puedan subsistir sin éste, el BANCO dará por terminados los mismos junto con el contrato. En caso de que los productos o servicios vinculados puedan subsistir de forma independiente al contrato, se modificarán de los mismos, informando al Cliente de esa situación.

La terminación del contrato procederá a la conclusión del plazo del depósito y surtirá efectos a partir del momento en que se haya cumplido lo señalado en la presente cláusula.

**Terminación por conducto de otra Institución.** El Cliente podrá solicitar por escrito la terminación del presente contrato, por conducto de otra institución financiera a la que se le

denominará institución receptora, la cual abrirá una cuenta a nombre del Cliente y comunicará al BANCO su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción por parte del Cliente, para efectos de transferir a la institución receptora, los recursos y accesorios financieros reportados a la fecha en que serán entregados a la misma. El BANCO realizará los trámites respectivos, sin cobro de comisión alguna, dentro de los tres días hábiles bancarios siguientes a la fecha de recepción de la solicitud por parte de la institución receptora. El BANCO no será responsable de la nueva relación contractual que el Cliente sostenga con la entidad receptora. En este caso, el contrato se dará por terminado una vez que el BANCO transfiera los recursos a la cuenta del Cliente en la entidad receptora y dentro del plazo de 3 días hábiles siguientes si el Cliente no manifiesta ante el BANCO desconocer haber solicitado la terminación del contrato a través de otra institución financiera. Derivado de la terminación del contrato, el BANCO procederá en los términos establecidos en esta cláusula.

**DÉCIMA NOVENA.- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.-** El Cliente podrá designar, expresamente y por escrito, beneficiarios para el caso de su fallecimiento. El BANCO entregará el importe correspondiente de la cuenta a quienes el propio titular hubiese designado como beneficiarios, en la proporción estipulada para cada uno de ellos.

Si no existieren beneficiarios, el importe deberá entregarse en los términos previstos por la legislación común.

El Cliente podrá sustituir, adicionar o retirar beneficiario(s), mediante solicitud escrita en la sucursal en la que radica su cuenta, a través del formato proporcionado por el BANCO.

En caso de fallecimiento del Cliente, el beneficiario de la cuenta o quien tenga un interés legítimo en hacerlo, deberá comunicar al BANCO tal situación, acompañando la documentación oficial que lo acredite. El BANCO considerará como válidas todas las operaciones realizadas previamente a la fecha en que sea realizada la comunicación sobre la defunción del Cliente.

**VIGÉSIMA.- BENEFICIO ADICIONAL POR FALLECIMIENTO DEL CLIENTE.** En el caso de que el Cliente sea una persona física, el BANCO otorgará un beneficio adicional para el caso de su fallecimiento. El beneficio adicional será equivalente al saldo promedio registrado en los seis meses previos a la fecha de fallecimiento del Cliente y hasta por el importe máximo determinado por el BANCO, importe máximo dado a conocer a través de su página de Internet.

El beneficio adicional solamente será otorgado en la sucursal en donde radica la cuenta, al(los) beneficiario(s) designado(s) por el Cliente para el caso de su fallecimiento. Los requisitos para otorgar el beneficio adicional son los siguientes:

- a) Presentar acta de defunción certificada del(los) titular(es) de la cuenta;
- b) Que el Cliente hubiese cumplido una edad mínima de 16 años y máxima de 60 años al momento del fallecimiento;
- c) Que el fallecimiento ocurra transcurridos 6 meses naturales a la fecha de suscripción del contrato; y
- d) Que la causa del fallecimiento sea por accidente, o en su caso, por enfermedad contraída posteriormente a la fecha del contrato.

En el caso de que el Cliente haya sido titular de dos o más cuentas, cuyo saldo promedio conjunto sea superior al importe máximo determinado por el BANCO, el beneficio adicional será prorrateado en función del porcentaje que a cada cuenta le correspondiente según su saldo.

El derecho a reclamar el beneficio adicional prescribe en el término de un año contado a partir de la fecha de fallecimiento del Cliente.

El BANCO no cubrirá el beneficio adicional en cualquiera de los siguientes casos: i) cuando el contrato se hubiere celebrado por dos o más personas físicas y alguna de ella no hubiere fallecido; o ii) cuando la causa de fallecimiento sea por suicidio.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- PRESCRIPCIÓN DE LA CUENTA.** La cuenta, que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimientos por depósitos o retiros y, después de que el BANCO haya dado aviso por escrito al Cliente con noventa días de antelación en el domicilio que conste en su expediente, el BANCO abonará el principal y los intereses en una cuenta global. No se consideran movimientos en la cuenta, el cobro de comisiones realizado por el BANCO.

El BANCO no cobrará comisiones cuando los recursos del Cliente se encuentren depositados en la cuenta global. Los recursos aportados a la global únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el Cliente se presente para realizar un depósito o retiro a su cuenta, el BANCO retirará de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo nuevamente a la cuenta del Cliente.

Los derechos derivados por los depósitos sin movimientos que el transcurso los tres años de calendario contados a partir de que éstos últimos hayan sido abonados en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- ATENCIÓN A CLIENTES.** Para cualquier información, aclaración, consulta o reclamación referente a las operaciones derivadas de este contrato, el BANCO pone a disposición del Cliente el **Centro de Atención Telefónica a Clientes (CAT)**, al cual podrá comunicarse a los teléfonos **55 5481 3483** (Cd. de México y área metropolitana) o al número sin costo **800 900 2000** (resto del país).

En términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el BANCO contará con una **Unidad Especializada de Atención a Usuarios**, en la cual el Cliente podrá presentar su solicitud de aclaración cuando 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 con el BANCO, comunicándose a los teléfonos 55 5481 3300 y 800 900 2000 en el horario de 9:00 a 18:00 horas, o bien mediante correo electrónico a la dirección [ueau@bancodelbienestar.gob.mx](mailto:ueau@bancodelbienestar.gob.mx).

Asimismo, el Cliente, podrá comunicarse al "Centro de Atención Telefónica" de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a los teléfonos 800 9998080 o 55 5340 0999 y, en su caso acceder a su página de Internet en [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), así como contactar por medio de correo electrónico [opinion@condusef.gob.mx](mailto:opinion@condusef.gob.mx).

**VIGÉSIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACLARACIONES.** El Cliente podrá presentar ante el BANCO una solicitud de aclaración cuando 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 pactados con la institución, siempre que el monto reclamado por transacción no exceda del equivalente en moneda nacional a 50,000 Unidades de Inversión a la fecha de presentación de la aclaración correspondiente; la aclaración se sujetará al procedimiento siguiente:

a) El Cliente presentará la solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 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 podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios del BANCO, mediante escrito, correo electrónico o por cualquier otro medio previamente determinado por el BANCO por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción por el BANCO I. En todos los casos, el BANCO estará obligado a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado 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 presente procedimiento.

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

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

c) Dentro del plazo de 45 días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el inciso anterior, el BANCO estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta o bien en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, 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.

Para efectos de lo anterior, el Cliente podrá solicitar para consulta en la sucursal en donde radique su cuenta, el expediente mediante el formato que para tales efectos proporcione el BANCO.

Lo anteriormente establecido es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**VIGÉSIMA CUARTA.- VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato será indefinida.

**VIGÉSIMA QUINTA.- DOMICILIOS.** El BANCO señala como domicilio el siguiente: Río de la Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01090, Ciudad de México. Asimismo, el BANCO pone a disposición del Cliente su página de Internet: [www.gob.mx/bancodelbienestar](http://www.gob.mx/bancodelbienestar).

El BANCO, únicamente recibirá comunicados en sus sucursales en días hábiles bancarios y dentro de los horarios de atención al público señalados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

El Cliente establece como su domicilio para todos los efectos derivados de este contrato el señalado en la Solicitud de Contratación. En tanto el Cliente no comunique por escrito al BANCO el cambio de su domicilio, todos los avisos, comunicaciones, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales se realizarán en el citado domicilio, surtiendo plenamente los efectos legales correspondientes, por lo que el Cliente libera al BANCO de toda responsabilidad si la correspondencia que se le envíe al domicilio registrado no es recibida por él, conviniéndose que lo expresado en ella surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío.

**VIGÉSIMA SEXTA.- AUTORIZACIÓN PARA MERCADEO.** El Cliente otorga su consentimiento al BANCO para que pueda utilizar la información proporcionada para la celebración del presente contrato, con fines mercadotécnicos, publicitarios o bien para que pueda recibir publicidad, lo anterior, mediante la firma de conformidad en el apartado correspondiente de la Solicitud de Contratación. Lo anterior, sin perjuicio de que el Cliente podrá, en cualquier momento, solicitar su inscripción en el Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

El Cliente podrá cancelar la autorización para el uso de su información con fines mercadotécnicos, publicitarios o para recibir publicidad mediante solicitud de cancelación presentada en la sucursal en donde radica su cuenta.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- CARÁTULA Y ANEXOS.** Las Partes acuerdan que la Carátula Informativa y así como los Anexos forman parte integrante del contrato.

**VIGÉSIMA OCTAVA.- RÉGIMEN FISCAL.** El Cliente autoriza al BANCO para que cargue automáticamente a la cuenta, los impuestos a su cargo derivados de las operaciones del presente contrato, establecidos por la legislación fiscal aplicable.

**VIGÉSIMA NOVENA.- INTERPRETACIÓN Y COMPETENCIA JUDICIAL.-** La interpretación del presente contrato se sujeta a las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. La Partes acuerdan que para la solución de controversias o conflictos surgidos con motivo de la interpretación o cumplimiento del presente contrato, las Partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, o a los tribunales competentes en las Entidades Federativas en donde se otorgue el presente instrumento, a la elección de la parte que resulte actora en el juicio que en su caso llegare a entablarse, renunciando a cualquier al fuero que pudiera corresponderles en razón cualquier otro domicilio que tenga en el presente o llegare a tener en lo futuro.

Mediante su firma, el Cliente acepta que el BANCO ha explicado y entregado el Contrato, Carátula Informativa y Anexos, sujetándose a los derechos y obligaciones mencionados en el mismo, firmando en dos tantos a entera y plena conformidad entregándose un tanto en original al Cliente y otro tanto al BANCO.

Cliente

Funcionario(s) del BANCO