

## CONTRATO DE BANCA TELEFÓNICA

### DECLARA EL CLIENTE:

**PRIMERA.** Contar con capacidad suficiente para celebrar el presente Contrato y ser su voluntad adherirse al mismo.

**SEGUNDA.** Haber proporcionado información verdadera en la solicitud de prestación del servicio que forma parte integrante de este Contrato, es verdadera.

**TERCERA.** Tener celebrado con el Banco al menos un contrato de apertura de cuenta o de crédito.

### CLÁUSULAS:

**Primera. Definiciones.** Las siguientes definiciones serán aplicables en singular o en plural:

**Banca Telefónica o BT.** Canal de Banca Electrónica que comprende a la BT de audio respuesta y a la BT voz a voz.

**Banco.** HSBC México, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

**Carátula.** Formato que contiene el objeto y demás características de este Contrato, y que forma parte integrante del mismo.

**Clave de Acceso.** Clave numérica de nueve dígitos generada por el Banco y entregada físicamente al Cliente en sucursal junto con un código de activación de uso único consistente en cuatro números.

**Cliente.** Persona física o moral cuyos datos de identificación aparecen en la Solicitud de este Contrato.

**CONDUSEF.** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**CNBV.** Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Contratos de Productos o Servicios.** Contratos diversos celebrados entre el Banco y el Cliente en virtud de los cuáles aquel le presta a éste servicios financieros.

**Factor de Autenticación.** Mecanismo, regulado por la CNBV, basado en las características físicas del Cliente o en dispositivos o información que sólo él posee o conoce, empleado para verificar su identidad y facultad para realizar operaciones mediante BT, y al que la regulación aplicable y este contrato de reconocen en algunos casos el carácter de Firma Electrónica para la manifestación del consentimiento del Cliente.

**Firma Electrónica.** El uso de uno o varios Factores de Autenticación que tienen el mismo valor vinculante y probatorio que la firma autógrafa del Cliente, conforme a lo estipulado en las cláusulas CUARTA y QUINTA de este Contrato y a lo dispuesto en la regulación aplicable.

**Firma Electrónica Avanzada.** El medio electrónico-informático para la manifestación del consentimiento del Cliente, equivalente a la firma autógrafa, en términos de artículo 307, fracción I, de la Circular Única de Banco de la CNBV, y del artículo 89 del Código de Comercio.

**Frase de Identificación.** Factor de Autenticación basado en las características biométricas de la voz del Cliente.

**Instrucción.** Orden dada por el Cliente al Banco para la realización de una operación o la prestación de un servicio por medio de BT.

**Medios de Comunicación.** Los medios electrónicos o impresos pactados entre el Banco y el Cliente, en cualquiera de los Contratos de Productos o Servicios referidos en la declaración Tercera de este Contrato, para que el Banco se comunique con el Cliente

**Moneda Nacional, Pesos o Pesos Mexicanos.** Moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

**Partes.** Conjuntamente el Cliente y el Banco.

**RECA.** Registro de Contratos de Adhesión de CONDUSEF.

**Solicitud.** Formato que contiene los datos generales del Cliente y la información de los productos y servicios de este Contrato y que forma parte integrante del mismo.

**Segunda. Objeto.** Mediante el servicio de BT el Banco brindará al Cliente los servicios, incluyendo la realización de operaciones que, dependiendo de los Contratos de Productos o Servicios que tenga previamente celebrados, puedan operarse mediante dicha BT y los demás contenidos en este Contrato.

El uso de la BT está sujeto a los requerimientos, funcionalidades y operatividad del sistema del Banco.

Las cuentas mancomunadas no tienen acceso al servicio de BT.

El anexo denominado "Horarios," el cual forma parte del presente Contrato, contiene los horarios de atención de las operaciones que puede realizar el Cliente mediante BT.

**Tercera. Operaciones mediante BT.** Dependiendo de los Contratos de Productos o Servicios que el Cliente tenga celebrados con el Banco, las operaciones que podrá llevar a cabo mediante BT y los servicios que podrán recibir mediante dicho canal serán los siguientes:

- I. Activación de tarjetas de crédito del Banco;
- II. Reporte de cheques por robo o extravío;
- III. Reporte de robo o extravío de tarjetas de crédito y débito;
- IV. Cambios de domicilio de tarjeta de crédito;
- V. Información sobre tipos de cambio, tasas de interés, directorio de sucursales;
- VI. Aclaraciones, Quejas y sugerencias;
- VII. Domiciliación de Servicio Telmex;
- VIII. Solicitud y activación de chequeras;
- IX. Asesoría e información de órdenes de pago;
- X. Consulta de saldos de cuentas.
- XI. Consulta de saldos y movimientos tarjeta de crédito y débito;
- XII. Transferencias entre cuentas;
- XIII. Pago de créditos y tarjetas de crédito;
- XIV. Retiros, depósitos, renovación y saldos de Inversiones a plazo y/o en pagarés;
- XV. Instruir operaciones de acuerdo al contrato de depósito de títulos valor en administración y comisión mercantil;
- XVI. Cambio de NIP
- XVII. Desbloqueo o activación de Firma Electrónica;
- XVIII. Disminución y restauración de límite de crédito;
- XIX. Disposición de créditos personales o nómina;
- XX. Cancelación de tarjeta de crédito;
- XXI. Cancelación de cargos recurrentes en tarjeta de crédito;
- XXII. Cambio de domicilio de envíos de estados de cuenta de tarjeta de crédito;
- XXIII. Ajuste de promociones de tarjeta de crédito; y
- XXIV. Cualquier otra operación o servicio que el Banco autorice en el futuro.

**Cuarta. Factores de Autenticación.** Las Partes se obligan a usar y reconocer como Factores de Autenticación para tener acceso a la BT, realizar operaciones en ella y usar como Firma Electrónica los siguientes:

**Cuestionario de Seguridad.** Serie de preguntas formuladas por el Banco con base en la información que tiene registrada del Cliente.

**Número de Identificación Personal de Banca Telefónica o NIP de BT.** Es la clave numérica de seis dígitos que genera el Cliente al activar su Clave de Acceso con el código de activación de uso único de cuatro números. Para activar la Clave de Acceso y general el NIP de BT, el Cliente debe marcar al número telefónico 5721-3390 e ingresar la Clave de Acceso y el código de activación. Una vez validado el código, el sistema de audio respuesta solicitará al Cliente la creación del NIP de BT de seis dígitos.

**Frase de Identificación.** Es un factor de autenticación biométrico con base en las características de la voz del Cliente, quien voluntariamente, si decide hacer uso de este Factor de Autenticación, graba un mensaje de voz en el sistema correspondiente del Banco, el cual será usado como contraseña o factor de autenticación, y que el Banco usa única y exclusivamente para dicho fin.

Si el Cliente quisiera usar la Frase de Identificación como uno de sus Factores de Autenticación manifestará su voluntad en este sentido siguiendo todos los pasos necesarios para grabar con su voz la frase correspondiente en los sistemas automatizados de BT. Por lo tanto, el Cliente autoriza al Banco para grabar su voz y resguardar en sus sistemas el archivo informático correspondiente con el único fin de ser usado como Factor de Autenticación o Firma Electrónica en BT. El Cliente podrá dar de baja su Frase de Identificación comunicándose al teléfono 5721-3390, en donde se le guiará en el proceso para tal fin. Al momento de dar de baja su Frase de Identificación, la grabación y todo registro de ésta se borrarán automáticamente de los sistemas del Banco. El Cliente podrá volver a dar de alta su Frase de Identificación cuando así lo desee siguiendo las instrucciones que al efecto le indique el Banco mediante los Medios de Comunicación o mediante un ejecutivo de BT.

En los casos en los que las disposiciones de la CNBV den a los Factores de Autenticación el carácter de Firma Electrónica, en términos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, ambas partes se obligan a reconocerles, entre ellos y ante cualquier autoridad, el mismo valor probatorio y vinculante que la firma

autógrafa del Cliente como medio de manifestación del consentimiento para la celebración y perfeccionamiento de operaciones por medio de BT. En tales casos será aplicable a los Factores de Autenticación lo estipulado en la cláusula Quinta de este Contrato.

Puesto que los Factores de Autenticación están bajo el control exclusivo del Cliente, éste se obliga a guardar, custodiar y proteger sus Factores de Autenticación y está de acuerdo en ser el único responsable de su uso.

Asimismo el Cliente se obliga a notificar inmediatamente al Banco cualquier hecho o circunstancia que pudiere resultar en el mal uso de sus Factores de Autenticación, incluyendo el robo, extravío o clonación de las tarjetas plásticas de crédito o de débito asociadas al servicio de BT. Dicha notificación debe realizarse vía telefónica, vía correo electrónico desde la dirección que haya proporcionado al Banco como medio de contacto, o acudiendo a una sucursal del Banco. Los teléfonos del Banco para esta notificación son: En la Ciudad de México o área metropolitana, al 57 21 33 90; del interior de la República, sin costo, al 01 800 712 48 25.

El Cliente reconoce y está de acuerdo en que el mal uso de sus Factores de Autenticación pudiere resultar en pérdidas económicas a su cargo y libera al Banco, de la manera más amplia que en derecho proceda, de cualquier responsabilidad por el mal uso de sus Factores de Autenticación.

El Cliente podrá cambiar sus Factores de Autenticación comunicándose al teléfono (55) 5721-3390 y siguiendo los procedimientos y cumpliendo con los requisitos que el Banco dé a conocer mediante los ejecutivos de BT, las sucursales del Banco o la propia BT. Para modificar sus Factores de Autenticación mediante BT, el Cliente deberá autenticarse primero con los Factores de Autenticación vigentes al momento de solicitar el cambio.

El Banco podrá requerir al Cliente que modifique alguno de sus Factores de Autenticación y, en caso de que el Cliente no lo haga el Banco podrá dar por terminado el presente Contrato sin responsabilidad. En caso de ser el Banco quien requiera al Cliente cambiar alguno de sus Factores de Autenticación no aplicará ninguna comisión. Asimismo, el Banco podrá dar de baja en sus sistemas los Factores de Autenticación que no hayan sido usados por más de tres meses continuos, o cuya integridad o confidencialidad haya sido comprometida. En caso de pérdida los Factores de Autenticación, o cuando por cualquier causa no puedan ser utilizados, el Cliente deberá seguir las instrucciones y políticas de seguridad establecidas que le dé a conocer el Banco por medio de los ejecutivos de BT, comunicándose al teléfono (55) 5721-3390.

Por razones de seguridad y para protección del Cliente, el sistema automatizado de BT bloquea el NIP de BT cuando si el Cliente ingresa de forma errónea su NIP de BT en tres ocasiones, o si el sistema no reconoce la Frase de Identificación en tres ocasiones, los sistemas del Banco bloquearán dichos Factores de Autenticación. Para desbloquear sus Factores de Autenticación, el Cliente deberá comunicarse al 57 21 33 90, el Cliente deberá aprobar los filtros de seguridad aplicados por el Banco antes de poder reasignar su NIP de BT o volver a grabar la Frase de Identificación.

Cuando el Cliente solicite al Banco el desbloqueo o reactivación de un Factor de Autenticación, el Banco aplicará los filtros de seguridad necesarios (como: Cuestionario de Seguridad, Claves de Acceso o Factores de Autenticación), los cuales deberá aprobar el Cliente para la reactivación o el desbloqueo.

**Quinta. Firma Electrónica.** Las partes acuerdan que, para la celebración y perfeccionamiento de operaciones vía BT, el Cliente manifestará su consentimiento mediante sus Factores de Autenticación o Firma Electrónica, a la cual las Partes le reconocen el mismo valor vinculante y probatorio que a la firma autógrafa del Cliente, y se obligan a reconocer como válida ante cualquier autoridad o instancia arbitral o jurisdiccional.

Para efectos de este Contrato, la Firma Electrónica del Cliente estará compuesta por la combinación de una llave de acceso más un Factor de Autenticación. Son llaves de acceso para la BT: 1) La Clave de Acceso, 2) el número de cuenta de depósito a la vista del Cliente, 3) el número de tarjeta de crédito del Cliente, y 4) El número de tarjeta de débito del Cliente.

El Cliente se obliga a guardar, custodiar y proteger la información relacionada con su Firma Electrónica, es decir, sus llaves de acceso y sus Factores de Autenticación, y está de acuerdo en que es el único

responsable de su uso. Asimismo el Cliente se obliga a reportar inmediatamente al Banco cualquier hecho o circunstancia que pudiere resultar en el mal uso de su Firma Electrónica. Dicha notificación debe realizarse vía telefónica, vía correo electrónico desde la dirección que haya proporcionado al Banco como medio de contacto, o acudiendo a una sucursal del Banco. Los teléfonos del Banco para esta notificación son: En la Ciudad de México o área metropolitana, al 57 21 33 90; del interior de la República, sin costo, al 01 800 712 48 25.

El Cliente reconoce que el mal uso de su Firma Electrónica puede resultar en pérdidas económicas a su cargo y consecuentemente libera al Banco, de una manera tan amplia como en derecho proceda, de cualquier responsabilidad que resulte del mal uso de su Firma Electrónica que no sea imputable al Banco.

**Sexta. Acceso a la BT.** Para iniciar sesión en BT, el Cliente deberá: 1) Comunicarse al teléfono 57 21 33 90 desde cualquier parte de la República Mexicana; 2) Digitar una de las llaves de acceso referidas en la cláusula Quinta; y 3) Digitar su NIP de BT o repetir su Frase de Identificación al momento en el que el sistema se lo indique.

Tratándose de reportes por robo, extravío o clonación, el Banco podrá establecer procesos de identificación simplificados.

**Séptima. Términos para la prestación del servicio de BT.** Las partes acuerdan que la prestación del servicio de BT se sujetará a lo siguiente:

I. El Cliente solamente podrá realizar operaciones y recibir servicios mediante BT respecto de las cuentas y Contratos de Productos y Servicios de los que sea titular y que no tengan restricciones en los sistemas del Banco.

II. La celebración de algunas de las operaciones requerirá un Factor de Autenticación adicional al solicitado para iniciar sesión.

IV. El Banco emitirá un número de folio para cada operación, el cual quedará registrado en los sistemas del Banco como constancia de la operación. El número de folio servirá como referencia en caso de aclaraciones o reclamaciones.

VI. Algunos servicios, como la consulta de saldo, no generarán folio. Para aclaraciones en esos casos bastará la fecha de la llamada.

VII. Las operaciones serán reflejadas en los estados de cuenta de la cuenta o Contratos de Productos o servicios correspondientes.

VIII. Las operaciones monetarias sólo podrán efectuarse si el Cliente tiene saldo disponible suficiente en la cuenta de cargo.

IX. El Banco no prestará el servicio cuando la información transmitida sea insuficiente o errónea o cuando las cuentas asociadas al servicio de BT se encuentren canceladas, sin importar que no hubieren sido dadas de baja en el servicio, igualmente se podrá dejar de prestar el servicio sin responsabilidad del Banco cuando la cuenta no se encuentre operativa por cualquier circunstancia o bajo supervisión o vigilancia del Banco por causa de protección al Cliente o al Banco.

**Octava. Disponibilidad del servicio.** El servicio de BT estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, la realización de ciertas operaciones está sujeta a los horarios descritos en el anexo "Horarios" de este Contrato.

**Novena. Responsabilidades de cada parte.** El Banco se obliga a, y será responsable de:

I. Prestar al Cliente el servicio de BT, conforme a los términos estipulados en este contrato.

II. Diligentemente hacer su mayor esfuerzo por preservar la integridad y continuidad de la plataforma y sistemas informáticos para la prestación del servicio de BT.

III. Diligentemente hacer el mayor esfuerzo para preservar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información del Cliente y sus operaciones, en términos de este Contrato y de la regulación aplicable.

IV. Guardar en forma confidencial y cifrada los Factores de Autenticación del Cliente.

V. Atender y resolver las aclaraciones que presente el Cliente.

VI. Cumplir puntualmente con todas las regulaciones que le son aplicables en su carácter de institución de crédito y en virtud del objeto de este contrato y demás relaciones contractuales que tenga celebradas con el Cliente.

VII. Todas las demás que se derivan de este Contrato.

En la prestación del servicio de BT, el Banco en ningún caso tendrá responsabilidad de índole cualquiera por pérdidas, daños, perjuicios o cualquier otro tipo de inconveniente que sufra el Cliente por la actualización total o parcial de cualquiera de los siguientes supuestos:

- I. Errores, fallas o cualquier deficiencia en el servicio de telefonía que use el Cliente;
- II. Fallas, descomposturas o funcionalidades defectuosas (incluyendo software) del dispositivo de acceso de use el Cliente;
- III. Caída, falla o saturación de los sistemas del Banco, cuando tales hechos escapen del control razonable del Banco;
- IV. Caso fortuito o fuerza mayor siempre que el Banco haya cumplido con los procedimientos de contingencia correspondientes;
- V. Negligencia, culpa o dolo del Cliente o de terceros.
- VI. Cambios en las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que rigen al Banco y que imposibiliten, tornen más gravoso o compliquen la prestación del servicio de BT;
- VII. Las demás que deriven directa o indirectamente, o de forma implícita o explícita de una o más de las anteriores.

El Cliente reconoce y acepta que el envío de información por medios electrónicos entraña riesgos, como errores y fallas de transmisión y mal uso de los Factores de Autenticación, los cuales quedan fuera del alcance y control del Banco, por lo que el Cliente no hará responsable a éste de la actualización de dichos riesgos.

El Cliente se obliga a, y será responsable de:

- I. Usar equipos y líneas seguros para comunicarse con la BT;
- II. Resguardar y no comprometer la seguridad de sus Factores de Autenticación y Firma Electrónica;
- III. Cumplir puntualmente con las recomendaciones de seguridad del Banco;
- IV. El resguardo de la información que reciba del Banco y que conserve por medio de cualquier mecanismo o dispositivo.

**Décima. Ofrecimiento y contratación de otros productos y servicios financieros.** El Cliente autoriza expresamente al Banco para ofrecerle, por medio de la BT, productos y servicios financieros prestados por el Banco, por otras empresas del grupo financiero al que pertenece, o por terceros que no pertenezcan a dicho grupo. El Cliente no está obligado contratar dichos productos o servicios y tiene el derecho de contratar los mismos servicios con cualquier tercero.

Para la contratación de los productos y servicios a que se refiere esta cláusula, las Partes convienen que la manifestación expresa del consentimiento del Cliente se hará mediante el uso de sus Factores de Autenticación o de su Firma Electrónica, atendiendo a lo que disponga la regulación aplicable.

Cuando los productos o servicios contratados por el Cliente sean prestados por un tercero que no pertenezca al grupo financiero al que pertenece el Banco, el consentimiento del Cliente llevará implícita la autorización para que el Banco comparta con dicho tercero toda la información del Cliente que sea necesaria para la celebración del contrato y la entrega del producto o la prestación del servicio.

**Décimo Primera. Comisiones.** El Banco brinda al Cliente gratuitamente el servicio de BT, razón por la cual este Contrato no contiene anexo de comisiones. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente está obligado a pagar al Banco las comisiones pactadas en los Contratos de Productos o Servicios que el Cliente tenga celebrados con el Banco y que opere mediante la BT.

El Banco podrá, en su caso, cobrar comisiones por el servicio objeto de este Contrato, siempre que notifique al Cliente dicho cambio con al menos treinta días naturales de anticipación. Dentro de ese plazo, el Cliente podrá dar por terminado este Contrato sin comisión alguna si no está de acuerdo con el cobro de comisiones.

**Décimo Segunda. Duración.** El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y será de duración indefinida.

**Décimo Tercera. Avisos, notificaciones y domicilios.** Todos los avisos y demás notificaciones que deba hacer el Banco al Cliente respecto del presente Contrato, incluyendo las modificaciones a sus términos y condiciones los hará usando los siguientes Medios de Comunicación. En caso de haber varias domicilios, números telefónicos o direcciones de correo electrónico, las partes acuerdan expresamente que la información vigente será la señalada en el contrato de fecha más reciente.

El Banco señala como domicilio el ubicado en Av. Paseo de la Reforma #347, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, C. P. 06500 Ciudad de México. El Cliente señala como domicilio el contenido en la solicitud de cualquiera de los Contratos de Productos o Servicios referidos en la declaración tercera de este Contrato. Ambas Parte se obligan a notificar cualquier cambio de domicilio. En tanto dicho cambio no se notifique, todo requerimiento, emplazamiento,

notificación o diligencia que se haga en los domicilios arriba señalados se tendrá por válido y surtirá plenos efectos legales.

**Décimo Cuarta. Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) y CONDUSEF.** El domicilio de la UNE del Banco es el ubicado en Av. Paseo de la Reforma # 347, Oficina 5, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México; y su teléfono de contacto es el (0155) 5721-5661. El horario de atención de la UNE es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas (tiempo del Centro de México). La dirección de correo electrónico de la UNE es [mexico\\_une@hsbc.com.mx](mailto:mexico_une@hsbc.com.mx). Los datos de los encargados regionales del Banco para cada entidad federativa están disponibles al público en el sitio [www.hsbc.com.mx](http://www.hsbc.com.mx), llamando al teléfono UNE, o acudiendo a cualquier sucursal.

Los números telefónicos del Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF son: 5340-0999, en la Ciudad de México y Área Metropolitana, y 01800-999-8080 desde el resto del territorio mexicano; la dirección de su sitio en Internet es [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx); y su dirección de correo electrónico es [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

**Décimo Quinta. Modificaciones.** El Banco podrá modificar el presente Contrato. A fin de que las modificaciones surtan efecto legales, el Banco deberá notificar al Cliente las modificaciones con una anticipación de al menos 30 días naturales. Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el Contrato hasta 30 días naturales después de la entrada en vigor de las modificaciones sin responsabilidad alguna a su cargo pero cubriendo los adeudos existentes a favor del Banco.

**Décimo Sexta. Aclaraciones.** Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan sus estados de cuenta o que le sean informados mediante BT y éste no exceda del equivalente a cincuenta mil Unidades de Inversión a la fecha en que presente la reclamación, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro de los 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 en cualquier sucursal o en la UNE, mediante escrito, correo electrónico, a través de BT, cuando el Cliente lo tenga contratado, o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, el Banco acusará de recibida dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la CONDUSEF en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago del concepto cuya aclaración solicita ni el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho concepto, sino hasta que se resuelva la aclaración conforme al procedimiento de esta cláusula.

Una vez recibida la solicitud de aclaración el Banco tendrá un plazo 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 de hasta ciento ochenta días naturales. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y ser suscrito por un funcionario 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 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.

Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, el Banco pondrá a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta o en la UNE de que se trate el expediente generado con motivo de la solicitud. Dicho expediente contendrá toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y se relacione directamente con la solicitud de aclaración pero sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Las cantidades sujetas a este procedimiento de aclaración no podrán ser reportadas como vencidas a las sociedades de información crediticia sino hasta que se agote este procedimiento.

Iniciar el procedimiento de aclaración arriba referido no impide que el Cliente ejerza su derecho de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, ni impide la aplicación de las sanciones que deban imponerse al Banco por incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula. 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.

Tratándose de aclaraciones por operaciones por medios electrónicos, se tomará como base para las aclaraciones, quejas o demandas, el número de folio generado por dichos Medios Electrónicos y los documentos electrónicos que el Banco conserve.

En caso de aclaraciones relacionadas con el servicio de domiciliación de pagos, el Cliente deberá presentar el formato correspondiente en la sucursal de su preferencia o mediante BT. El formato para objetar cargos domiciliados estará a disposición del Cliente en cualquier sucursal y en la página [www.hsbc.com.mx](http://www.hsbc.com.mx).

**Décimo Séptima. Periodo de gracia y terminación.** El Cliente contará con un período de gracia de diez días hábiles contados a partir de la firma del presente Contrato para darlo por terminado sin responsabilidad alguna y sin que sea aplicable comisión alguna, siempre que no haya utilizado u operado el servicio de BT.

El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier tiempo, presentando una solicitud por escrito en cualquier sucursal, a través de llamada telefónica y/o a través de los servicios de banca electrónica que tenga contratados.

Puesto que no se emite ningún medio de disposición en virtud de este Contrato, una vez solicitada la terminación del mismo, el Banco no podrá condicionar dicha terminación a cualquier otro acto, y dará por terminados los productos o servicios adicionales que no puedan subsistir sin este Contrato. En el caso de Contratos de Productos o Servicios que puedan subsistir independientemente de este Contrato, el Banco podrá modificar sus condiciones, informándolo así al Cliente en los términos de los contratos correspondientes.

El Banco no cobrará comisión o penalización alguna por la terminación del presente Contrato. La terminación de este Contrato no dará lugar, por sí sola, a la terminación de los demás contratos que el Cliente tenga contratados con el Banco.

El Banco podrá dar por terminado el Contrato si el Cliente lo incumple o incumple las disposiciones legales o administrativas

aplicables, independientemente de exigir del Cliente el pago de los daños y perjuicios que tal incumplimiento ocasione, siempre que sea notificado de lo anterior. El Banco podrá rescindir el presente Contrato si el Cliente proporciona datos falsos, incompletos, erróneos o no actualizados al suscribir el presente Contrato, si el Cliente no proporciona la documentación o información que el Banco le solicite para actualizar su expediente, o si el Cliente se declara en disolución, liquidación o concurso mercantil.

La terminación del presente Contrato no implicará la terminación de los Contratos de Productos o Servicios.

**Décimo Octava. Cesión.** Los derechos y obligaciones derivados de este Contrato no pueden ser cedidos.

**Décimo Novena. Subtítulos.** Los subtítulos usados en este Contrato no se considerarán para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo.

**Vigésima. Supletoriedad y vinculación con los Contratos de Productos o Servicios y cláusulas globales.** El presente Contrato presupone que el Cliente tiene al menos una relación contractual previa con el Banco, conforme a la declaración tercera del Cliente en este Contrato, por lo que serán aplicables supletoriamente a este Contrato los términos y condiciones de los Contratos de Productos o Servicios, incluyendo las cláusulas contenidas bajo el subtítulo Cláusulas Globales.

**Vigésimo Primera. Legislación y jurisdicción.** Para la interpretación de este Contrato será aplicable la legislación mexicana. Para la solución de cualquier controversia que surgiera con motivo de la interpretación o cumplimiento de este Contrato, las Partes se someten expresamente a los tribunales federales en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero de cualquier otro domicilio presente o futuro.

Mediante su Firma Electrónica Avanzada, ingresada en la plataforma de la propia BT, o mediante su firma autógrafa plasmada al calce en un ejemplar impreso, el Cliente manifiesta que ha leído y entendido el contenido de este Contrato y que es su voluntad obligarse en los términos del mismo.

El Banco pone a disposición del Cliente el Contrato mediante su sitio [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). El Banco también entregará al Cliente un ejemplar impreso, si éste así lo solicita en una sucursal. El Cliente puede también consultar el Contrato en el RECA en la página de CONDUSEF.

**Número de Inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): \_\_\_\_\_**

**Anexo: Horarios**

Horario	SERVICIOS
Todo el año las 24 hrs.	Reporte por robo o extravió de cheques y tarjetas; consulta de saldos y movimientos de cuentas y tarjetas HSBC; Y cambio de NIP de BT.
Todo el año de 7:00 a 22:00 hrs.	Información sobre tipos de cambio, tasas de intereses y directorio de sucursales; tramitación de aclaraciones, quejas y sugerencias; activación de chequeras; asesoría e información sobre órdenes de pago; bloqueo y desbloqueo de acceso a BT; consulta de puntos o millas de tarjeta de crédito; ajuste de promociones de tarjeta de crédito, disminución y restauración de límite de crédito en tarjeta de crédito; solicitud de cancelación de cargos recurrentes en tarjeta de crédito; domiciliación de servicio Telmex; y servicios relacionados con la operación de BPI y HSBC Móvil.
Lunes a sábado 8:00 a 22:00 hrs., y domingo de 8:00 a 16:00 hrs.	Consultas y transferencias entre cuentas HSBC.
Lunes a sábado 8:00 a 19:00 hrs., y domingo de 08:00 a 16:00 hrs.	Pago de créditos y tarjetas HSBC.
Lunes a sábado de 8:00 a 21:30 hrs.	Solicitud de cancelación de tarjetas de crédito HSBC.
Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs.	Activación de tarjetas HSBC.
Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 hrs.	Retiros, depósitos, renovación y saldos de inversiones a plazo o en pagarés.