



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA MIFEL

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "Términos y Condiciones") regulan el uso del servicio de Banca Electrónica a través de MIFEL PERSONAS, APP MIFEL MÓVIL, MIFEL EMPRESAS Y APP MIFEL EMPRESAS (en adelante, Banca Electrónica), que pone a disposición **BANCA MIFEL, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO MIFEL** (en adelante "MIFEL") de sus cliente (s) (en adelante, el "Usuario"), con la finalidad de permitir a cualquier Usuario acceder a diversos servicios financieros y/o productos y realizar diversas operaciones, sujeto al cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento.

PRIMERA. DEFINICIONES

Anexo de Comisiones: Significa el documento que contiene el conjunto comisiones y tarifas, concepto y periodicidad de éstas, relacionadas con los productos y/o servicios contratados por el Usuario, los cuales MIFEL hizo del conocimiento del Usuario al momento de la contratación del producto o servicio de que se trate, y que mantiene a disposición de éste en la Sección de comisiones ubicada en la página de Internet del Banco en la dirección: <http://www.mifel.com.mx>

Banca Electrónica: Se refiere individualmente o en su conjunto a MIFEL PERSONAS, APP MIFEL MÓVIL, MIFEL EMPRESAS Y APP MIFEL EMPRESAS

Contraseña de Acceso. Se refiere a la clave alfanumérica para acceso, consiste de ocho a treinta caracteres de largo que el Usuario creará siguiendo ciertas reglas.

Dispositivo de Seguridad-Token. Dispositivo u objeto físico que MIFEL pone a disposición del Usuario para generar un segundo factor de autenticación a través de claves dinámicas que le permiten al Usuario realizar operaciones bancarias, a través del escaneo de crontograma con el modelo Digipass 772 o presionando el botón en los modelos Token G0 3.

Digipass 772: Se refiere a un modelo del Dispositivo de Seguridad-Token con las siguientes características:

- Dispositivo blanco con botones numéricos.
- Incluye cámara para lectura de crontograma.
- Incluye baterías duracell identificadas por el banco.
- Incluye pantalla a color para la interfaz con el usuario.

Identificador de Usuario: Se refiere a la clave de identificación personal consiste en una serie de ocho caracteres alfanuméricos que el Usuario creará siguiendo ciertas reglas.

Medios Electrónicos: Se refiere a equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere la Ley de Instituciones de Crédito

Mifel: Se refiere a Banca Mifel, S.A., Institución De Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel.

App Mifel Móvil: Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la aplicación móvil propiedad de MIFEL, disponible para iOS y/o Android de acceso exclusivo para personas físicas con actividad empresarial y/o aquellas personas físicas cuyo usuario no ha sido, a la fecha de actualización de los presentes Términos y Condiciones, migrados a Mifel personas.



App Mifel Móvil Empresas: Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la aplicación móvil propiedad de MIFEL, disponible para iOS y/o Android de acceso exclusivo para personas físicas con actividad empresarial y/o aquellas personas físicas cuyo usuario no ha sido, a la fecha de actualización de los presentes Términos y Condiciones, migrados a Mifel Empresas.

Mifel Empresas: Banca Electrónica a través del Portal Mifel, que MIFEL pone a disposición de los Usuarios.

Mifel personas: Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la aplicación móvil (disponible para iOS, Android) y versión web propiedad de GRUPO FINANCIERO MIFEL de acceso exclusivo para personas físicas.

Persona Física: Significa un individuo con aptitud para contraer derechos y obligaciones jurídicas.

Persona Física con Actividad Empresarial: Aquellas personas físicas que obtienen ingresos por actividades comerciales, industriales, enajenación de bienes, de autotransporte, prestación de servicios, entre otros, sin importar el monto de los ingresos que perciban y que se encuentren inscritos bajo este régimen ante el Servicio de Administración Tributaria.

Persona Moral: Ente jurídico conformada por personas físicas y/o morales que se unen para la realización de un fin colectivo, a las cuales la ley les otorga capacidad jurídica para tener derechos y contraer obligaciones.

Portal Mifel: Sitio web propiedad de MIFEL, localizado como: <https://www.mifel.com.mx>

Preguntas de Seguridad: Preguntas formuladas que contienen respuestas de carácter informativo y personal del Usuario, que sirven en los casos de bloqueo de usuario.

Recepción Automatizada de Pagos (Pagos Referenciados): Servicio dirigido a clientes Persona Física con Actividad Empresarial o Persona Moral, consistente en permitirle recibir en la cuenta de depósito a la vista contratada con MIFEL y que el Usuario asocie al servicio para tales efectos (cuenta concentradora), pagos en moneda nacional, de terceros.

Servicios: Funcionalidades de la Banca Electrónica que le permiten al Usuario realizar, de manera enunciativa más no limitativa las siguientes operaciones:

1. Consultar saldos, administración y movimientos de sus cuentas.
2. Traspasar entre sus cuentas o a Cuentas de terceros.
3. Transferir fondos a través del Sistema de Pago Electrónico Interbancario (SPEI).
4. Hacer uso del esquema de Cobro Digital (CoDi) (disponible únicamente a través de App Mifel Móvil).
5. 5. Transferir fondos a través del Sistema Digital DIMO de forma interbancaria a través del número telefónico previamente registrado.
6. Pago de servicios.
7. Recepción Automatizada de Pagos (Pagos Referenciados)
8. Creación y modificación de nuevos objetivos

Soft Token: Dispositivo especial que MIFEL pone a disposición del Usuario a través de la aplicación móvil, solo celular, para iOS y/o Android, donde se genera el NIP dinámico de un solo uso (OTP), clave numérica cuya configuración es desconocida para los empleados y funcionarios de MIFEL, que utiliza un algoritmo, cada vez que le sea solicitado al Usuario, en función de las



operaciones que desee realizar por medios electrónicos con plena manifestación de la voluntad y todas las facultades que resulten necesarias para hacer uso de los servicios en su totalidad.

Token G03: Se refiere a un modelo del Dispositivo de Seguridad-Token con las siguientes características:

- Dispositivo físico color azul en forma de llavero con pantalla monocromática.
- Incluye un único botón que permite al cliente visualizar una clave dinámica para ingresar y/o autorizar operaciones en la banca electrónica.
- Cuenta con un número de serie en el reverso del dispositivo de 11 posiciones.

Usuario: Se refiere a la Persona Física en adelante o persona moral en adelante, que como cliente de MIFEL, quiere utilizar el servicio de Banca Electrónica.

SEGUNDA. DECLARACIÓN DEL USUARIO

Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo vinculante entre usted en su calidad de Usuario y MIFEL, para lo cual se le requiere que los lea con detenimiento, en virtud de que se requiere su aceptación expresa para poder hacer uso de la Banca Electrónica. Asimismo, MIFEL le informa que, al acceder a la Banca Electrónica, otorga su consentimiento expreso para que MIFEL recabe las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo electrónico a través del cual el ingresa ("Geolocalización") para uso de los servicios, productos y contenidos disponibles. En caso de que no se encuentre de acuerdo en que se recabe la Geolocalización de su dispositivo electrónico, deberá abstenerse de ingresar a la Banca Electrónica, así como abstenerse de hacer uso de los Servicios, por lo que únicamente podrá realizar operaciones a través de las sucursales de MIFEL.

El Usuario declara bajo protesta de decir verdad, que es una persona física con mayoría de edad y cuenta con capacidad legal o actúa en representación de una Persona Moral contando con todas las facultades para vincularse a través del uso de la Banca Electrónica. En caso de no cumplir con la edad mínima o encontrarse imposibilitado legalmente, en ninguna circunstancia tendrá autorización alguna para hacer uso de la Banca Electrónica. El Usuario es el único responsable de la falsedad de los datos que ingrese a la Banca Electrónica al momento de navegar y hacer uso de ella, por lo que se obliga a proporcionar en todo momento información verídica y actualizada, por lo que acepta responder y sacar en paz y a salvo a MIFEL en caso de que se originen algún daño, perjuicio, reclamación, demanda, denuncia o cualquier acción que se derive de haber proporcionado información falsa o dañina.

TERCERA. CONDICIONES PREVIAS Y AUTENTICACIÓN DE MIFEL.

Para la prestación del servicio objeto del Contrato, el Usuario deberá:

- I. Contratar con cualquier compañía proveedora, el servicio de conexión a la red mundial de comunicaciones conocida como internet;
- II. Registrarse (darse de alta en el sistema) proporcionando el número de cliente y el número de cuenta, en la sección de Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas o en su caso, a través de App Mifel Empresas. Será responsabilidad del Usuario ingresar a generar su usuario y Contraseña de Acceso, liberando a MIFEL de cualquier responsabilidad al respecto, en el entendido de que, si no respeta los puntos antes mencionados, no podrá ingresar a la Banca Electrónica;



- III. El Usuario deberá elegir contestar al menos cinco de ocho Preguntas de Seguridad, donde la información ingresada es de tipo confidencial para el Usuario y servirá en los casos de bloqueo de usuario.
- IV. El Usuario que desee utilizar el servicio de Banca Electrónica deberá obtener, activar y emplear el Dispositivo de Seguridad –Token y/o Soft Token proporcionado por MIFEL a efecto de que puedan, con ello, realizar las operaciones que se indican en estos Términos y Condiciones, y Contar con al menos un producto contratado con MIFEL.

Para efectos de la autenticación de MIFEL, este último proporcionará al Usuario: (a) La información personalizada y suficiente a fin de que el Usuario pueda ingresar todos los elementos de identificación, claves y Contraseñas de Acceso, para lo cual el Usuario podrá utilizar información que conozca o que haya proporcionado a MIFEL y (b) La fecha y hora del ingreso a su última sesión, el nombre y apellidos del Usuario.

CUARTA. CREACIÓN DE CONTRASEÑA Y SU DEBIDO USO

El Usuario al crear su Contraseña de Acceso deberá tomar en consideración que no podrá:

- a) Repetir los mismos caracteres alfanuméricos, de tal manera que el nombre de usuario y la Contraseña sean idénticos;
- b) Usar la denominación de MIFEL o una que sea similar;
- c) Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos (en forma ascendente o descendente)
- d) La Contraseña de Acceso será personal, confidencial e intransferible y el Usuario deberá utilizarla únicamente para el acceso al servicio de, Mifel Personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas, o App Mifel Empresas siendo de su completa responsabilidad el uso que se le dé a la misma;
- e) La Contraseña de Acceso será desconocida por MIFEL y/o sus empleados o funcionarios y son resguardadas en forma encriptada en los sistemas de MIFEL.
- f) La Contraseña de Acceso podrá modificarse a solicitud del Usuario a través del vínculo ubicado en Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas, o App Mifel Empresas La Contraseña de Acceso debe tener de 8 a 30 caracteres, y debe incluir: Mínimo una letra.

Mínimo un número.

No tener caracteres especiales.

El Usuario reconoce el carácter personal, confidencial e intransferible de la Contraseña de Acceso, en consecuencia, es responsable de su uso, conforme a los presentes Términos y Condiciones y en el contrato del producto que celebre con MIFEL, liberando a MIFEL de cualquier responsabilidad, reservándose este último la facultad de rescindir el mismo y cancelar el servicio, en caso de que el Usuario otorgue un uso distinto al señalado en el presente.

El aprovechamiento de los servicios, operaciones y contenidos dentro de la Banca Electrónica es exclusiva responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en la Banca Electrónica y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones, por lo que el Usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el país en que el Usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros.



QUINTA. USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA

MIFEL prestará al Usuario el servicio de Banca Electrónica, en razón de la modalidad o tipo de producto que contrate el Usuario, que le permitan obtener información, efectuar o usar los Servicios y cualquier otra operación y/o servicio que MIFEL adicione y ponga a su disposición en lo futuro, debiendo en este último caso, utilizar los factores de autenticación que MIFEL le dé a conocer en términos de la normativa aplicable, respecto de las cuentas o productos de las que sea titular.

Las modalidades o tipos de servicio serán para Usuario-Persona Física y Usuario-Persona Moral, siendo necesario en ambos casos contar con el Dispositivo de Seguridad-Token o Soft Token. El Usuario queda obligado a su vez al pago de las comisiones que, en su caso, se generen por utilizar este servicio de Banca Electrónica, las cuales se encuentran descritas en el Anexo de Comisiones correspondiente al producto que el Usuario mantenga contratado con MIFEL. El Anexo de Comisiones correspondiente se considera parte integrante del Contrato que MIFEL y el Usuario hubiesen celebrado.

El servicio se prestará de manera individual al Usuario, independientemente de que cuente con uno o varios productos contratados con MIFEL, en cuyo caso usará el mismo usuario o perfil para todas ellas.

SEXTA. OPERACIONES

El Usuario está de acuerdo que el uso de los Servicios de Banca Electrónica, se realiza bajo su propia responsabilidad en relación a las operaciones que se enlistan a continuación, derivadas del producto contratado con MIFEL.

I. CUENTA DE DEPÓSITO A LA VISTA O CHEQUES

El Usuario a través de Mifel personas y App Mifel Móvil / Mifel Empresas y App Mifel Empresas podrá hacer uso de los Servicios con su Dispositivo de Seguridad Token y/o Soft Token como medio de expresión de la voluntad para convenir con MIFEL los servicios mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas dentro de las cuales se enuncian más no se limitan las siguientes:

- a) Consultar saldos, administración y movimiento de sus cuentas.
- b) Traspasar entre sus cuentas o a cuentas de terceros.
- c) Transferir fondos a través del Sistema de Pago Electrónico Interbancario (SPEI)
- d) Hacer uso del esquema de Cobro Digital (CoDi)
- e) Pago de servicios.
- f) Creación y modificación de nuevos objetivos.

El Usuario a través de Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas, o App Mifel Empresas. podrá hacer uso de los Servicios con su Dispositivo de Seguridad-Token, y/o Soft Token como medio de expresión de la voluntad para convenir con MIFEL los servicios mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas dentro de las cuales se enuncian más no se limitan las siguientes: Servicios correspondientes a Persona Física. El Usuario que se encuentre comprendido bajo este tipo de servicio podrá efectuar: a) Consultas de saldos b) Consultas de movimientos c) Programación de operaciones. d) Reporte de cheques robados o extraviados. e) Alta o cambio de cuentas destino f) Transferencias entre cuentas Mifel g) Transferencias interbancarias h) Transferencias otros Bancos aplicación siguiente día hábil ("TEF") i) Transferencias otros Bancos mismo día ("SPEI") j) Pagos mediante transferencias electrónicas CoDI k) Pago de tarjetas de crédito American Express (misma moneda) l) Pago de tarjetas de crédito American Express (diferente moneda) m) Pago de tarjetas de crédito de otros bancos n) Pago de tarjeta Liverpool o) Pago de luz p) Pago de teléfono q) Pago de créditos mismo Banco r) Pago de créditos otros bancos	Servicios correspondientes a Persona Moral. El Usuario que se encuentre comprendido bajo este tipo de servicio, podrá realizar en adición a las operaciones señaladas con anterioridad las siguientes: a) Consultas de saldos b) Consultas de movimientos c) Programación de operaciones d) Reporte de cheques robados o extraviados e) Alta o cambio de cuentas destino f) Transferencias entre cuentas Mifel g) Transferencias interbancarias h) Transferencias otros Bancos aplicación siguiente día hábil ("TEF") i) Transferencias otros Bancos mismo día ("SPEI") j) Pago de tarjetas de crédito American Express (misma moneda) k) Pago de tarjetas de crédito American Express (diferente moneda) l) Pago de tarjetas de crédito de otros bancos m) Pago de tarjeta Liverpool n) Pago de luz o) Pago de teléfono p) Pago de créditos mismo Banco q) Pago de créditos otros bancos r) Pago de Impuestos Federales s) Pago de Impuestos Federales con Línea de Captura
--	--

s) Pago de Impuestos Federales	t) Pago de Impuestos Locales
t) Pago de Impuestos Federales con Línea de Captura	u) Modificación del medio para recibir alertas o notificaciones
u) Pago de Impuestos Locales	v) Pago de nómina
v) Modificación del medio para recibir alertas o notificaciones	w) Modificación a los montos máximos del pre registro de cuentas
w) Modificación a los montos máximos del preregistro de cuentas	x) Creación y modificación de nuevos objetivos

LÍNEA DE CRÉDITO

El Usuario que disponga de una línea de crédito con MIFEL, a través de Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas y/o App Mifel Empresas podrá hacer uso de los Servicios y operaciones bancarias con su Dispositivo de Seguridad-Token y/o Soft Token como medios de expresión de la voluntad para convenir con MIFEL los servicios mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas dentro de las cuales se enuncian más no se limitan las siguientes: a) Consultar saldos de la línea de crédito.

b) Consulta de movimientos de la línea de crédito.

c) Pago de servicios.

II. RECEPCIÓN AUTOMATIZADA DE PAGOS (PAGOS REFERENCIADOS)

a) Objeto del Servicio

Servicio dirigido a clientes Persona Física con Actividad Empresarial o Persona Moral, consistente en permitirle recibir en la cuenta de depósito a la vista contratada con MIFEL y que éste asocie al servicio para tales efectos (Cuenta Concentradora), pagos en moneda nacional, de terceros (pagadores), los cuales podrán ser realizados a la Cuenta Concentradora a través de los mecanismos de pago enlistados en el inciso d) "Pagos y Validación" de esta fracción.

Adicionalmente, el presente servicio le permitirá al Usuario tener la identificación de la procedencia de cada pago, por medio de la referencia alfanumérica que determine el Usuario bajo los parámetros que le informe MIFEL, misma que el Usuario deberá comunicar o informar a los terceros o pagadores para efectuar el Pago Referenciado.

El Usuario a través de la Banca Electrónica podrá consultar, identificar, controlar o administrar los pagos efectuados con la referencia alfanumérica que los terceros o pagadores utilizaron para el Pago Referenciado.

b) Designación de referencias alfanuméricas

Para la determinación de las referencias alfanuméricas que permitan la procedencia de cada Pago Referenciado, el Usuario, deberá designar o determinarla, bajo los parámetros de longitud mínima y máxima que MIFEL le indique.

El Usuario a través de la Banca Electrónica deberá generar una clave de servicio a 5 posiciones alfanuméricas que le permita identificar el Pago Referenciado. La referencia alfanumérica una vez determinada por el Usuario podrá observar información referente a cuenta de servicio, servicio y concepto.



El Usuario tiene conocimiento que es de su absoluta responsabilidad proporcionar correctamente a los terceros o pagadores la referencia alfanumérica correspondiente en los términos que definió a través de la Banca Electrónica, para que aquellos puedan efectuar los Pagos Referenciados en la Cuenta Concentradora, en el entendido, de que Mifel no recibirá los pagos cuando no exista una referencia alfanumérica que permita identificar el origen de los recursos o, en su caso, se presente algún error que impida la identificación del Pago Referenciado.

c) Gestión de cuentas y contacto

El acceso a la presente gestión de cuentas y contactos dentro de la Banca Electrónica únicamente es aplicable si el Usuario es Persona Física con Actividad Empresarial o Persona Moral, lo que permitirá al Usuario: (i) cambiar el alias de su cuenta, (ii) Bloquear y desbloquear el servicio de Pagos Referenciados, (iii) activar y desactivar las notificaciones realizadas vía telefónica o por correo electrónico.

Para la activación y bloqueo de referencias alfanuméricas, el Usuario entiende que, en caso de bloqueo de referencias alfanuméricas, no podrá recibir Pagos Referenciados, y se encontrará en calidad de inactiva.

Si el Usuario desea activar la Referencia Alfanumérica, deberá ingresar a la opción de “Alta de Servicios” para activar nuevamente la Referencia Alfanumérica. d) Pagos y validación

Los Pagos Referenciados a la cuenta concentradora que determine el Usuario podrán ser recibidos por MIFEL, a través de las siguientes formas:

- En efectivo realizado en las ventanillas dentro de las sucursales de MIFEL.
- Efectuados en la opción Pagos Referenciados dentro de Mifel Personas, App Mifel Móvil o Mifel Empresas y App Mifel Empresas
- Transferencia electrónica vía SPEI por medio del uso de la banca electrónica de otras instituciones de Crédito.
- Con cargo a cuenta, cheque o tarjeta de débito, en todos los casos realizado en las ventanillas dentro de las sucursales de MIFEL.

Para los efectos de validación de la Referencia Alfanumérica, MIFEL realizará la captura de la referencia vinculada a los pagos que se efectúen en favor del Usuario, cuando estas sean realizadas a través de las sucursales de MIFEL. En este caso, los terceros o pagadores deberán dar a conocer la referencia alfanumérica, la cuenta del Usuario, así como el importe total del pago, sin menoscabo que MIFEL tendrá la facultad de poder rechazar aquellos pagos que no dispongan de la referencia alfanumérica determinada por el Usuario. Los pagos en ventanilla se recibirán contra la entrega del comprobante que emita la sucursal de MIFEL, siendo original en poder de MIFEL, los cuales tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para los efectos conducentes.

Respecto de los pagos realizados a través de Banca Electrónica de MIFEL, así como las transferencias realizadas a través de la banca electrónica de otra institución de crédito, MIFEL a través de su correspondiente sistema procederá a validar de forma automática la referencia alfanumérica indicada, de manera que se reserva el derecho de declinar o no aceptar operaciones que no contengan una referencia alfanumérica válida o el servicio no se encuentre activado por el Usuario. Asimismo, se hace del conocimiento del Usuario, que el servicio de Pago Referenciado indicado en estos Términos y Condiciones, excluyen las transferencias vía Sistema de Pagos Interbancarios en Dólares (SPID) y Órdenes de Pago Internacionales.

Las operaciones realizadas a través de Medios Electrónicos se reputarán como válidas por medio de los registros que obren en los archivos, constancias y/o contabilidad de MIFEL, manteniendo pleno valor probatorio y fuerza legal para los efectos conducentes.

e) Acreditación

En atención a las modalidades de pago, MIFEL deberá acreditar y abonar en la cuenta concentradora, las cantidades correspondientes a los Pagos Referenciados con base a lo siguiente:

- Aquellos que sean realizados en efectivo, se acreditarán el mismo día en que los reciba MIFEL.
- Aquellos que sean realizados a través de Pagos Referenciados dentro de Mifel Persona, App Mifel Móvil, Mifel Empresas y App Mifel Empresa se acreditarán el mismo día.
- Aquellos realizados por transferencia electrónica vía SPEI de otra institución de crédito se acreditarán el mismo día.
- Aquellos que se realicen con cargo a cuenta, cheque de Mifel o tarjeta de débito, en todos los casos abierto o establecidos con MIFEL, se acreditarán el mismo día.
- Aquellos que se realicen con cheque de otros bancos, se acreditarán al día siguiente después de las 12 del día.

f) Comisiones.

El presente servicio de Pagos Referenciados no genera el cobro de comisión alguna a cargo del Usuario.

g) Consulta de Pagos Referenciados

El Usuario podrá consultar a través de la Banca Electrónica los Pagos Referenciados que se han efectuado, ingresando los datos solicitados, de manera que se pueda mostrar un recuadro con los detalles del Pago Referenciado. El Usuario de igual manera, tendrá la posibilidad de exportar la información de sus Pagos Referenciados a través de un .csv, xlsx o pdf.

h) Rechazo de instrucciones y liberación de responsabilidades

MIFEL tendrá el derecho de negar el servicio o declinar operaciones vinculadas al servicio de Pagos Referenciados en caso de que, de manera enunciativa, mas no limitativa se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- En caso de que el Usuario no cumpla con los requisitos para efectuar la contratación que le solicite MIFEL, o no cumpla con las normas y procedimientos operativos determinados por MIFEL para la ejecución del servicio.
- Si es detectado por MIFEL para la referencia alfanumérica o cualquier información indicada por los terceros o pagadores para efectuar los pagos tenga el carácter de insuficiente, falsa, inexacta o errónea.
- Por incumplimiento, contravención o acciones y omisiones que vayan en detrimento del servicio, así como del contenido de los presentes Términos y Condiciones.

i) Consentimiento y Formalización.

Para todos los efectos a que haya lugar, el Usuario otorga su consentimiento expreso con respecto a la aceptación de los términos y condiciones del presente servicio a través de los mecanismos de seguridad o factores de autenticación propios de la Banca Electrónica de MIFEL.

Asimismo, el Usuario confirma su aceptación con respecto a los lineamientos del presente servicio, al acceder a la Banca Electrónica y en uso de los mecanismos de seguridad y aceptación, llevar a cabo las operaciones relacionadas con Pagos Referenciados.

a) Cláusulas Comunes.

El Usuario está de acuerdo que deberá observar los lineamientos establecidos en este apartado de RECEPCIÓN AUTOMATIZADA DE PAGO (PAGOS REFERENCIADOS) para los efectos del servicio; así como para el caso de la Banca Electrónica, lo que resulte aplicable del contenido integral de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA MIFEL; mientras que para el caso de disposiciones comunes que de manera enunciativa más no limitativa, como aclaraciones, vigencia, terminación y cancelación, estados de cuenta, entre otras que pudieran resultar aplicables y no se encuentren expresadas en este documento, se deberán atender las disposiciones indicadas en el contrato de depósito a la vista que el Usuario tenga celebrado con MIFEL, respecto de la cuenta que asocie al presente servicio.

SÉPTIMA. INFORMACIÓN RESPECTO A CODI Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD AL BANCO DE MÉXICO.

El Usuario podrá realizar cobros y recibir pagos mediante el esquema de Cobro Digital (CoDi) a través de la App Mifel Personas / Empresas.

Igualmente, el Usuario acepta que Banco de México no será responsable por el contenido, la fuente o la autenticidad de los mensajes de cobro ni por la información, ni por los daños o perjuicios que se causen con motivo de la emisión y recepción de dichos mensajes.

El Banco de México no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar a los Usuarios, a la institución o a terceros, cuando por cualquier causa no se pueda tener acceso a la funcionalidad de CoDi o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi, ni las que puedan sufrir las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, así como tampoco respecto de los daños y perjuicios, incluso financieros, que se causen con motivo de dichas fallas.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiendo por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco de México que le impida el cumplimiento de sus obligaciones.

En tales casos, MIFEL realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi. Asimismo, Banco de México no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos, conexiones, programas o sistemas de la Institución o de la aplicación que se utilice para ejecutar la funcionalidad de CoDi, de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, así como tampoco respecto de los daños y perjuicios, incluso financieros, que se causen con motivo de dichas fallas.

OCTAVA. INFORMACIÓN RESPECTO A DIMO

Al aceptar los Términos y Condiciones, autorizo a MIFEL, el compartir mis datos personales (nombre, número de cuenta, clabe y número de teléfono celular) a Banco de México (Banxico) para realizar operaciones SPEI desde mi número celular.

Dimo ® y sus logotipos son marcas registradas del Banco de México y las mismas son utilizadas bajo licencia.

NOVENA. OBJETIVOS

Servicio que le permitirá al Usuario generar objetivos (apartados), con la finalidad de poder separar el saldo que los mismos mantengan en sus cuentas, generando hasta 5 objetivos por cuenta, mediante el dispositivo de seguridad Token (Digipass).

DÉCIMA. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

MIFEL efectuará las operaciones convenidas a través de la Banca Electrónica dentro de los horarios de servicio del producto que se le dé a conocer al Usuario en la fecha de firma del contrato correspondiente al producto contratado por el Usuario, y en su caso, en las fechas de vencimiento de los productos relacionados con el mismo. Asimismo, dichos horarios estarán disponibles en las sucursales de MIFEL, a través de Contacto Mifel, la Unidad Especializada de Atención a Usuarios o en el Portal Mifel. MIFEL podrá ampliar o restringir los horarios de acuerdo con sus necesidades operativas, debiendo informar previamente al Usuario por cualquiera de los medios antes citados.

MIFEL se reserva el derecho de llevar a cabo las actualizaciones a la Banca Electrónica que estime pertinentes, con la finalidad de mantener el adecuado funcionamiento, por lo que no se hará responsable de la imposibilidad de acceso y/o uso total o parcial por parte de los Usuarios cuyas versiones de la Banca Electrónica no se encuentren actualizadas a la versión más reciente en su dispositivo electrónico.

DÉCIMA PRIMERA. TRANSMISIÓN, CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE OPERACIONES.

El Usuario será responsable de la transmisión oportuna y del contenido de la información que proporcione a MIFEL para efectuar operaciones, por lo que este último no será responsable por:

1. Fallas en el funcionamiento del dispositivo electrónico, sea este de manera enunciativa, teléfono móvil, computadora de escritorio, computadora portátil, tableta electrónica, entre otros dispositivos del Usuario, ni de su mantenimiento.
2. Desperfectos ocasionados al dispositivo electrónico del Usuario por fallas en la energía eléctrica.



3. Errores o interrupciones en la transmisión del servicio debido por caso fortuito o fuerza mayor.
4. Demoras en la operación o por presencia de códigos malignos en el sistema del Usuario.
5. Acceso al servicio de Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas y/o App Mifel Empresas a través de los equipos electrónicos localizados en sitios considerados como riesgosos.
6. El posible robo de identidad del Usuario.
7. Si el dispositivo electrónico desde donde accede es utilizado por el Usuario para el desarrollo de otras funciones y no se puede tener acceso al servicio de Banca Electrónica.

8. No tener acceso a la Banca Electrónica por fallas o problemas de conexión o conectividad en el servicio de la red mundial de comunicaciones conocida como Internet, que a su vez proporciona la empresa proveedora del servicio de conexión a la mencionada red.
9. La instalación o presencia de software maligno que radique en el dispositivo electrónico del Usuario.
10. Por el uso de servicios de mensajería instantánea que descarguen archivos de cualquier tipo. Asimismo, para los pagos de servicios y transacciones programadas, MIFEL efectuará la transacción en la fecha programada y por los montos establecidos por el Usuario, por lo que quedará relevado de toda responsabilidad si los pagos se efectúan en forma extemporánea. En caso de que existan diferencias en los pagos, el Usuario deberá aclararlas directamente con las compañías proveedoras de los bienes y/o servicios, liberando a MIFEL de cualquier responsabilidad al respecto.

Cuando las operaciones consistan en transferencias de fondos, transferencia de fondos programados, pagos programados; los cuales podrán efectuarse hasta por el saldo disponible que exista en la cuenta, siendo obligación del Usuario vigilar que cuente con los fondos suficientes antes de ordenar las transacciones. En caso de que la cuenta no tenga fondos suficientes para efectuar las transacciones solicitadas, MIFEL no estará obligado a efectuar ninguna operación.

DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR ALERTAS.

MIFEL estará obligado a notificar al Usuario a la brevedad posible y a través de cualquier medio de comunicación, los eventos que se citan a continuación cuando se lleven a cabo a través de la Banca Electrónica:

1. Transferencias de recursos a cuentas de tercero u otras instituciones, incluyendo pago de créditos, de bienes o servicios, así como autorizaciones o instrucciones de domiciliación.
2. Contribuciones SAT (pago de impuestos).
3. Modificación de límites de montos de operaciones.
4. Registro y modificación de cuentas destino de terceros u otras instituciones bancarias.
5. Alta y modificación del medio de notificación señalado, en cuyo caso el aviso será enviado tanto al medio de notificación anterior como al nuevo.
6. Contratación de otro servicio de Banca electrónica o modificación de las condiciones para el uso del servicio Mifel, Mifel Empresas y/o App Mifel Móvil previamente contratado.
7. Desbloqueo de Contraseña de Acceso, claves o números de identificación personal, así como para la reactivación del uso del servicio de Banca Electrónica.
8. Modificación de Contraseñas de Acceso o número de identificación personal por parte del Usuario.
9. Las partes convienen que el Usuario recibirá alertas o notificaciones a través de correo electrónico, teniendo la opción de elegir recibir alertas o notificaciones de transacciones que el Usuario determine al momento de la contratación del servicio o a través del mismo medio. El Usuario se obliga a revisar que las notificaciones de los eventos antes señalados son correctas y toda vez que no se tiene una declaración en contrario, MIFEL los tiene por ciertos y atribuibles al Usuario.

En caso de que no reconozca los eventos notificados por MIFEL, el Usuario deberá reportarlo de manera inmediata a MIFEL por medio de Contacto Mifel, cuyos números telefónicos se le han dado a conocer al Usuario a través del contrato que tenga celebrado, y en la cláusula denominada ATENCIÓN AL USUARIO del presente instrumento, o bien, en cualquier sucursal de MIFEL.

DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIÓN DE DATOS DEL USUARIO.

El Usuario estará obligado en todo momento a mantener actualizada la información correspondiente a la dirección de correo electrónico y/o el número del teléfono celular que le haya proporcionado a MIFEL y conste en el registro de la Banca Electrónica, así como cualquier otro dato que sea susceptible de modificarse durante la prestación del servicio.



Ante la omisión del Usuario de proporcionar la modificación a su información, las notificaciones y comunicaciones se tendrán válidamente realizadas y surtirán sus efectos legales.

DÉCIMA CUARTA. ACTUALIZACIONES DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

MIFEL podrá efectuar actualizaciones a la Banca Electrónica respecto de cualquiera de sus funciones; así mismo, MIFEL podrá desarrollar e incorporar nuevas funcionalidades, en cuyo caso, el Usuario tendrá acceso a las mismas.

En ese sentido, MIFEL no se hará responsable de la imposibilidad de acceso y/o uso total o parcial por parte de los Usuarios cuyas versiones de la Banca Electrónica no se encuentren actualizadas a la versión más reciente en su dispositivo electrónico.

DÉCIMA QUINTA. COSTO DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD TOKEN.

El Usuario en este acto autoriza expresamente a MIFEL para que efectúe el cargo del importe que corresponda al o los Dispositivos de Seguridad-Token, conforme le fue informado al Usuario en términos del Contrato del producto que el Usuario contrate con MIFEL. Dicho importe está señalado en el Anexo de Comisiones del Contrato del producto contratado. La autorización aquí señalada, no libera al Usuario de su obligación de pago.

DÉCIMA SEXTA. CAUSAS DE RESCISIÓN.

La prestación de los Servicios a través de la Banca Electrónica estará sujeta a los presentes Términos y Condiciones, los cuales se emiten al amparo del contrato correspondiente al producto que el Usuario contrato con MIFEL y será causa de rescisión por parte de MIFEL, si el Usuario incumple cualquiera de las obligaciones a su cargo y en especial:

1. Si el Usuario hace uso indebido del servicio.
2. Si MIFEL a su vez rescinde al Usuario el contrato que ampara el producto que tenga contratado con MIFEL, siempre que a su vez el incumplimiento a alguna de las obligaciones en el contrato que la rige dé por resultado un incumplimiento de los aquí establecidos.
3. Si deja de cubrir las comisiones o tarifas parcial o totalmente, inherentes al uso del servicio de Banca Electrónica, por un período mayor a 60 (sesenta) días naturales.
4. Cuando el Usuario utilice el servicio de Banca Electrónica para el desarrollo de actividades ilícitas o uso indebido del sistema o de la información, que impliquen dañar o no la imagen de MIFEL.
5. Existan elementos suficientes que le hagan presumir que el servicio de Banca Electrónica no está siendo utilizado por el Usuario.

DÉCIMA SÉPTIMA. INHABILITACIÓN Y CANCELACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

Los Servicios de la Banca Electrónica podrán cancelarse y/o inhabilitarse bajo los supuestos y procedimientos siguientes:

- a) Inhabilitación: Sin responsabilidad para MIFEL, este inhabilitará la Banca Electrónica cuando el Usuario deje de utilizar dicho medio en un periodo de 3 (tres) meses consecutivos o su equivalente a noventa días consecutivos.
- b) Cancelación: Cuando el Usuario o MIFEL den por terminado el contrato que ampara la cuenta de cheques, de depósito a la vista, la línea de crédito y/o cualquier otro producto contratado y ligado a la Banca Electrónica, salvo que sea reemplazada por otra(s).
MIFEL notificará al Usuario con 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de aplicación de cualquiera de los procedimientos señalados en los incisos anteriores, a través de los medios establecidos en el contrato del producto que el Usuario mantenga contratado con MIFEL.



DÉCIMA OCTAVA. PROCEDIMIENTO DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

MIFEL y el Usuario convienen que se podrá solicitar la terminación de los Servicios prestados a través de la Banca Electrónica, siguiendo el procedimiento de Terminación señalado en el contrato que corresponda al producto que el Usuario tenga contratado con MIFEL, debiendo el Usuario únicamente especificar que son los Servicios de la Banca Electrónica los que desea dar por terminados.

Una vez presentada la solicitud de terminación, el Usuario deberá abstenerse de llevar a cabo operaciones a través de la Banca Electrónica, por lo que MIFEL no estará obligado a proporcionar los Servicios.

DÉCIMA NOVENA. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES.

El Usuario podrá solicitar a MIFEL la información que conserve y registre en las bitácoras, esto último, en los términos de las disposiciones normativas aplicables, para lo cual, MIFEL tendrá un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles para la entrega de la información, contados a partir de la fecha de la solicitud. MIFEL únicamente entregará la información relativa a operaciones y servicios propios del Usuario, efectuados en sus propias cuentas y únicamente entregará información cuya antigüedad no exceda de 180 (ciento ochenta) días naturales, contados a partir de la fecha en que se efectuó la operación o servicio.

VIGÉSIMA. COMPROBACIÓN DE OPERACIONES.

Las operaciones relacionadas con los Servicios que se efectúen utilizando las claves de autenticación del Usuario, serán consideradas como válidas y se comprobarán, una vez que se proporcione al Usuario el número de autorización correspondiente a la operación efectuada o en su caso, a través del registro de la operación en los archivos y registros contables emitidos por el sistema central de MIFEL, lo anterior en el entendido de que los comprobantes emitidos y transmitidos por MIFEL tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar las operaciones efectuadas, el importe de las mismas, su naturaleza así como sus características, términos y condiciones.

VIGÉSIMA PRIMERA. USO DEL SERVICIO COMO Estrictamente Personal.

El Usuario acepta que el identificador de usuario, la Contraseña de Acceso y el Dispositivo de Seguridad Token y/o Soft Token son personales e intransferibles, por lo que el Usuario es responsable de su custodia, cuidado y uso, así como de las operaciones efectuadas a través de la Banca Electrónica en las que se haya usado su identificador de usuario, Contraseña de Acceso y el Dispositivo de Seguridad Token y/o Soft Token.

En virtud de lo anterior, el Usuario en este acto, libera a MIFEL de cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacarlo en paz y a salvo en caso de que se presente cualquier controversia por dicho motivo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ROBO DE IDENTIDAD SESIÓN SIMULTÁNEA.

MIFEL no enviará correos electrónicos al Usuario solicitándole algún tipo de información personal, por lo que el Usuario no deberá proporcionar ningún tipo de información por el medio antes mencionado o cualquier otro, así mismo el Usuario se obliga entre otras cuestiones a:

1. Hacer caso omiso y por consiguiente a no responder los correos electrónicos que parezcan provenir de MIFEL, en los que se le solicite proporcionar información personal o confidencial respecto de los productos que mantenga contratados con MIFEL.
2. No seguir la(s) liga(s) o vínculo(s) que aparezca(n) en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior.
3. Revisar su equipo para asegurar que está libre de software malicioso y de actualizar los mecanismos de seguridad.
4. A no proporcionar en más de una ocasión la clave dinámica de su Dispositivo de Seguridad Token en el entendido de que en caso de que el medio se lo solicite, deberá cerrar el servicio y reportarlo en forma inmediata a MIFEL.



La Banca Electrónica no puede ser utilizada simultáneamente por un tercero, en este supuesto MIFEL deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo usuario a más de una sesión e informar al Usuario, cuando su perfil o usuario esté siendo utilizado en otra sesión. b) Informar al Usuario, en caso del supuesto anterior, que una tercera persona está intentando acceder a su servicio de Banca Electrónica, en el entendido que el Usuario deberá notificar de manera inmediata esta situación a MIFEL.
- c) Cuando en el curso de una sesión, MIFEL identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación, tales como identificación del dispositivo de acceso, rango de direcciones de los protocolos de comunicación, ubicación geográfica, entre otros cerrará la sesión de Banca Electrónica.

VIGÉSIMA TERCERA. INACTIVIDAD DE LA SESIÓN Y DEL SERVICIO.

El Usuario entiende y reconoce que en caso de que, durante cada sesión, existan períodos de inactividad que duren más de 5 (cinco) minutos, el sistema de MIFEL, dará por concluida la sesión respectiva en forma automática, en el entendido de que para que el Usuario pueda reiniciar la sesión, deberá volver a ingresar claves de autenticación en los términos de lo establecido en estos Términos y Condiciones y/o el contrato del producto que tenga celebrado con MIFEL.

VIGÉSIMA CUARTA. NO PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Usuario en este acto acepta que MIFEL podrá negarse, sin responsabilidad alguna a prestar o suspender temporalmente cualquiera de los servicios de la Banca Electrónica, cuando:

1. Existan elementos suficientes que le hagan presumir que la Banca Electrónica no está siendo utilizada por el Usuario.
2. Si la información para efectuar las operaciones es insuficiente, inexacta, errónea o incompleta
3. Si los productos o cuentas contratadas con MIFEL, o en su caso de terceros, no se encuentran incorporadas al Servicio de Banca Electrónica.
4. Si no se pueden efectuar las operaciones por falta de fondos disponibles en las cuentas.
5. Si la clave de usuario y / o Contraseñas de Accesos son incorrectas.
6. Si el Usuario no cuenta con su Dispositivo de Seguridad Token o Soft Token.
7. Se identifique que la transacción proviene de una dirección IP comprometida.
8. La operación sea solicitada fuera de los horarios establecidos.
9. Hayan transcurrido tres meses de inactividad en el uso del servicio de Banca Electrónica por parte del Usuario.
10. El servicio haya sido bloqueado por Contraseñas de Acceso incorrectas en más de 3 (tres) ocasiones.
11. El servicio haya sido bloqueado por el propio Usuario.
12. En caso de que el Usuario no permita recabar las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo electrónico a través del cual el ingresa (Geolocalización).

VIGÉSIMA QUINTA. ACEPTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD.

El Usuario manifiesta su consentimiento y se obliga a aplicar y mantener vigentes todos los mecanismos de seguridad propuestos por MIFEL.

VIGÉSIMA SEXTA. CONDICIONES DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD TOKEN.

- Modelos Digipass 772: cuentan con una cámara con la cual se permite la lectura única de crontograma generados por Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas y App Mifel Empresas, que al leer generarán una clave dinámica que el USUARIO deberá ingresar para su operación y que son únicos por cada operación generada y cuentan con una vigencia establecida por MIFEL.
- Modelos Digipass G03: cuentan con un display (pantalla) en el cual se presenta un número de ocho dígitos, el cual es actualizado cada sesenta segundos una vez que se oprime el botón con el que cuenta el dispositivo y cumple con todos los requisitos de seguridad vigentes.

Dichos Dispositivo de Seguridad Token cuenta con propiedades que impiden su duplicación o alteración, generando una información dinámica que no puede ser utilizada en más de una ocasión, la cual no puede ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de MIFEL o por terceros.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. ENTREGA DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD TOKEN.

MIFEL entregará al Usuario el Dispositivo de Seguridad-Token en cualquiera de sus sucursales sin costo adicional por primera asignación al momento de contratar los Servicios de Banca Electrónica.

VIGÉSIMA OCTAVA. CAUSAS DE REPOSICIÓN DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD-TOKEN.



Este dispositivo deberá reponerse siempre que se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Su período de vigencia haya expirado.
- b) Por fallas o daños en el mismo, que sean o no por culpa o negligencia del Usuario.
- c) **Por robo o extravío del mismo.**

En caso de reposición del Dispositivo de Seguridad-Token, MIFEL lo entregará al Usuario en cualquier sucursal, debiendo el Usuario, en su caso, cubrir la tarifa o comisión por concepto de reposición del Dispositivo de Seguridad-token que se señale en el Anexo de Comisiones aplicable al producto que tuviere contratado.

En caso del modelo Digipass 772 cuando el cliente ingrese erróneamente más de tres veces el código de desbloqueo obtenido mediante Contacto Mifel

VIGÉSIMA NOVENA. VIGENCIA DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD-TOKEN.

MIFEL invalidará el Dispositivo de Seguridad-Token a fin de impedir su uso en los Servicios cuando el propio Servicio haya sido cancelado por cualquiera de las partes, o bien, cuando el Usuario termine su relación contractual con MIFEL.

TRIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO POR FALLAS DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD.

Si por fallas en el Dispositivo de Seguridad-Token, no es posible realizar operaciones, el Usuario deberá notificarlo a MIFEL y proceder a tramitar inmediatamente la reposición de dicho Dispositivo, mismo que le será entregado en cualquier sucursal de MIFEL contra la devolución del Dispositivo que presenta fallas. La sucursal turnará dicho Dispositivo para su evaluación al área técnica especializada de MIFEL. Por su parte, el área técnica especializada deberá emitir una resolución en la que argumentará debidamente el resultado y las causas técnicas por las que falló el dispositivo, a fin de determinar si las fallas son imputables a acciones u omisiones del Usuario o bien por causas que le son ajenas.

Si el área técnica especializada de MIFEL determine que el Dispositivo presenta fallas o averías por causas no imputables al Usuario, la reposición no tendrá ningún costo para el Usuario. Si el área técnica especializada de MIFEL determine que el Dispositivo presenta daños, fallas u omisiones en cuanto a la correcta conservación del mismo, la reposición tendrá un costo, debiendo pagarse la comisión correspondiente, que para tales efectos se señalará en el Anexo de Comisiones del producto que el Usuario mantenga contratado con MIFEL.

En todos los casos, cuando el Usuario notifique a MIFEL que el dispositivo presenta fallas en su funcionamiento, e independientemente de que dichas fallas le sean o no imputables al Usuario, MIFEL quedará obligado a reponerlo, entregándole uno nuevo.

TRIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO PARA LA DESACTIVACIÓN DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD-TOKEN.

En el caso de que el Usuario tenga la sospecha fundada de que ha extraviado o que le han robado su Dispositivo de Seguridad-Token, podrá solicitarlo mediante el Contacto Mifel, o acudir a cualquier sucursal.

El Usuario tendrá un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la fecha en que haya sido emitida una carta y transmitida a la sucursal más cercana solicitando la reposición del Dispositivo de Seguridad-Token para solicitar a MIFEL su reactivación a través de Contacto Mifel, de lo contrario MIFEL lo considerará como robado o extraviado y el Usuario quedará obligado a solicitar su reposición en los términos establecidos en lo señalado en el apartado de PROCEDIMIENTO PARA EL CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO PARA EL CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DEL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD.



En caso de robo o extravío del Dispositivo de Seguridad-Token, el Usuario deberá:

1. Reportarlo a MIFEL por medio de Contacto Mifel, cuyos números telefónicos se le han dado a conocer al Usuario a través del contrato que tenga celebrado, y en la cláusula denominada ATENCIÓN AL USUARIO del presente instrumento, o bien, en cualquier sucursal de MIFEL.
2. Solicitar su reposición en cualquier sucursal de MIFEL.
3. Pagar a MIFEL la comisión correspondiente por la reposición del Dispositivo, la cual se establece en el Anexo de Comisiones correspondiente al producto que mantenga contratado con MIFEL.

TRIGÉSIMA TERCERA. DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.

El Usuario acepta que los Medios Electrónicos que MIFEL ponga a su disposición, constituirán los medios y forma de creación, transmisión, modificación o extinción de los derechos y obligaciones de las operaciones y servicios, por lo que, en términos de las disposiciones legales aplicables, los medios de identificación, en sustitución de la



firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

TRIGÉSIMA CUARTA. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

Los derechos de propiedad intelectual respecto de los servicios de Mifel personas, App Mifel Móvil, Mifel Empresas, App Mifel Empresas, o cualquier contenido dentro de la Banca Electrónica, representan el uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva de MIFEL. El Usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual ni titularidad por el simple uso de la Banca Electrónica y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o licencia para utilizarlos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones y a los contratos respectivos.

La utilización de la Banca Electrónica queda restringida al uso señalado en los presentes Términos y Condiciones y su empleo para cualquier otro fin queda expresamente prohibido y será considerado como acto de piratería de software que infringe las leyes de propiedad intelectual o industrial, de tal forma que MIFEL podrá exigir responsabilidad por el incumplimiento de esta condición, según la normativa vigente. Asimismo, queda expresamente prohibido la manipulación, total o parcial, por parte del Usuario o de terceros de la Banca Electrónica.

Asimismo, la totalidad de la Banca Electrónica, es decir, los elementos que la componen, de manera enunciativa mas no limitativa (textos, imágenes, marcas, logotipos, archivos de audio, archivos de software, combinaciones de colores), así como la estructura, selección y orden de sus servicios y contenidos, se encuentran protegidos por la normativa de propiedad intelectual e industrial, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, comercialización, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier otra forma de difusión no autorizada expresamente.

TRIGÉSIMA QUINTA. RESTRICCIONES Y RIESGOS TECNOLÓGICOS

Queda expresamente prohibido el uso o acceso de la Banca Electrónica con fines ilegales o no autorizados expresamente en los presentes Términos y Condiciones. En particular, de manera enunciativa, más no limitando las que a discreción o en el futuro considere MIFEL, no se permitirán las siguientes acciones:

1. El uso de la Banca Electrónica de modo alguno que pueda causar daños, interrupciones, ineficiencias o el funcionamiento defectuoso de los servicios y contenidos.
2. El uso de la Banca Electrónica con el propósito de transmitir, instalar o publicar virus, código malicioso o archivos diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware necesario para el funcionamiento de la Banca Electrónica o de los sistemas y redes conectados a esta.
3. El acceso no autorizado a cualquier sección de la Banca Electrónica, a cualquier sistema o red conectada a ésta, o a cualquier servidor que MIFEL o sus proveedores utilicen, así como el acceso a los productos, servicios y contenidos ofrecidos a través de Mifel personas, Mifel Empresas y App Mifel Personas / Empresas mediante pirateo o hacking, minería de contraseñas o cualquier otro método ilícito.
4. La violación o intento de violación de las medidas de seguridad o de autenticación de los usuarios o perfiles dentro de la Banca Electrónica o de cualquier red conectada o contenido utilizado por la Banca Electrónica.
5. Cualquier acción que pueda causar una carga o saturación innecesaria o desproporcionada en las funciones de la Banca Electrónica o que pueda dañar, desactivar o sobrecargar su infraestructura o los sistemas y redes que MIFEL o los que sus proveedores utilizan para prestar sus servicios y contenidos, así como los sistemas y redes conectados a la Banca Electrónica.



TRIGÉSIMA SEXTA. DESINSTALACIÓN DE MIFEL PERSONAS, APP MIFEL, MIFEL EMPRESAS, APP MIFEL EMPRESAS.

Para el caso de App Mifel Personas / Empresas, el Usuario podrá eliminarla o desinstalarla en cualquier momento de su dispositivo electrónico, no obstante, ello no implica la cancelación de los productos y/o servicios que en su caso haya contratado a través de ese canal.

La cancelación de un producto y/o servicio financiero se sujetará al proceso de terminación y/o baja que se establezca en los contratos correspondientes, en apego a la legislación vigente aplicable al momento de la solicitud de terminación.



Si es el caso que el Usuario desinstale la aplicación App Mifel Móvil / Empresas para instalarla en un dispositivo electrónico diferente, deberá seguir las indicaciones de autenticación que MIFEL le solicite para llevarlo a cabo. La aplicación App Mifel Personas / Empresas, no podrá encontrarse disponible en dos o más dispositivos electrónicos de manera simultánea.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, AVISOS Y NOTIFICACIONES.

Estos Términos y Condiciones, podrán ser modificadas de forma unilateral por MIFEL, para lo cual se le informará al Usuario a través de los mecanismos definidos en este numeral.

Todas las notificaciones, avisos y en general cualquier comunicación que MIFEL deba hacer en relación a la Banca Electrónica, lo haremos llegar al (a los) dato(s) de contacto (teléfono o correo electrónico) que el Usuario haya proporcionado para ese fin.

Con independencia de ello y, cuando así el Usuario lo indique, MIFEL podrá realizar tales avisos, mediante mensajes que MIFEL envíe de manera directa a su dispositivo electrónico.

TRIGÉSIMA OCTAVA. COOKIES

El Usuario entiende que al tener acceso a la Banca Electrónica podrá recibir archivos que les transmitan los servidores MIFEL denominados "Cookies" que se caracterizan por ser un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora del Usuario cuando tiene acceso a la Banca Electrónica.

Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el Usuario o información para rastrear las páginas que el Usuario ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del Usuario ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

TRIGÉSIMA NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

En ninguna circunstancia MIFEL se hará responsable en caso de que se encuentre imposibilitado total o parcialmente para prestar los servicios a través de la Banca Electrónica, cuando lo anterior sea motivo de caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia que se encuentre fuera de control de MIFEL.

CUADRAGÉSIMA ATENCIÓN AL USUARIO

MIFEL hace del conocimiento de los Usuarios los canales, número de teléfono de contacto, domicilio a través de los cuáles presta Servicios y atención a los Usuarios, así como las cuentas que mantiene activas en redes sociales:

Domicilio: Avenida Presidente Masaryk 214 Piso 2, Colonia Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11560.

Contacto Mifel 55 5293-9000 y del interior 800-22-64335. Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Tel: 55 5282 7800 ext. 7668 y 7681 y 800 90 64335, une@mifel.com.mx; o a través de las sucursales de Banca Mifel, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Mifel.

Las cuentas oficiales de MIFEL en redes sociales son:

Página Web www.mifel.com.mx

Facebook www.facebook.com/BancaMifel

X www.x.com/BancaMifel

LinkedIn www.linkedin.com/company/banca-Mifel/

Instagram www.instagram.com/bancamifel

Para su conocimiento se informan los datos de contacto del Centro de atención telefónica de CONDUSEF: Teléfono: 55 53 40 09 99 y del Interior 800 99980 80. Correo electrónico:

asesoria@condusef.gob.mx. Dirección en Internet: www.condusef.gob.mx.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

MIFEL en su carácter de responsable de la recolección, uso, manejo y confidencialidad de los datos personales del Usuario, con domicilio en el inmueble ubicado en Avenida Presidente Masaryk 214 Piso 2, Colonia Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11560, en la Ciudad de México, hace del conocimiento que al usar la Banca Electrónica, los datos personales del Usuario serán tratados con las siguientes finalidades: (i) Corroborar la identidad y la veracidad de la información que se proporciona como propia; (ii) Integrar expedientes, bases de datos, y dar



tratamiento a los mismos, ya sea directamente o a través de un tercero, con el fin de que MIFEL pueda prestar los servicios financieros propios de su objeto y reportar a las autoridades administrativas y jurisdiccionales dicha información cuando así lo establezcan las disposiciones legales vigentes; (iii) proporcionar los beneficios que pudieran derivar de los programas, campañas, rifas, sorteos o concursos a los que se haya inscrito el Usuario, ya sea en forma directa o a través de entidades comerciales que en calidad de encargados presten servicios a MIFEL para este fin particular; (iv) Ofrecer una ampliación o mejora de los productos o servicios financieros contratados y en su caso, promociones o descuentos. El Aviso de Privacidad puede ser consultado en: <https://www.mifel.com.mx/transparencia/aviso-de-privacidad>

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario está de acuerdo en que serán aplicables las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y competentes los tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

----- FIN DEL TEXTO -----