

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES**

Teléfonos corporativos: 01 442 211 01 00 y 01 800 7 14 02 74

Domicilio: Heroico Colegio Militar Número 67, Colonia El Pueblito, C.P. 76900, Corregidora, Querétaro.

Página de Internet: [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx)

Contrato de prestación de servicios financieros digitales que celebran por una parte **LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V., S.F.P.**, a quien en lo sucesivo y para efectos del presente Contrato, así como en la correspondiente Carátula, se le denominará como **"LIBERTAD"**, y por otra parte la persona debidamente identificada en la última hoja de este instrumento, a quien en lo sucesivo se le denominará como **"EL CLIENTE"**, a quienes en su conjunto se les denominará como **"LAS PARTES"**, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

**DECLARACIONES**

I.- Las partes que intervienen en la firma del Contrato, de común acuerdo convienen en definir los conceptos que a continuación se enunciarán, los cuales se podrán mencionar en mayúsculas o minúsculas, en singular o plural, pero invariablemente tendrán el significado que a continuación se establece:

- a) **Banca Electrónica:** Operaciones relacionadas con productos y servicios prestados por "LIBERTAD" de forma exclusiva en el sitio de Internet [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx), denominado **"LiberNet®"**, para efectos de este Contrato, las operaciones que podrán realizarse sólo serán la consulta de saldos y movimientos, transferencia de recursos a cuentas propias de LIBERTAD o a una cuenta de otra Institución Financiera que cuente con servicio de SPEI, pago de créditos y pago de algunos servicios. En el caso de usuarios que contraten la Banca Electrónica sin el Dispositivo Físico Token Físico, las operaciones que podrán realizar únicamente son: la consulta de saldos, transferencia entre cuentas propias siempre y cuando se encuentren activas, listado de los productos y servicios que previamente haya contratado con "LIBERTAD" a través de los Contratos de Captación y el pago de créditos propios los cuales se encuentren activos de acuerdo a los Contratos de Crédito celebrados con "LIBERTAD".
- b) **Banca Móvil:** Servicio operado a través de una aplicación móvil, denominada **"App Libertad"**.
- c) **CARÁTULA:** Documento que forma parte integral del presente contrato y contiene un resumen de las condiciones del servicio de banca electrónica contratado o de la banca móvil, según corresponda.
- d) **CLABE.-** Clave Bancaria Estandarizada, que se pueda asignar a cada una de las Cuentas de **"EL CLIENTE"**.
- a) **Contraseña:** La serie de caracteres que autentica a un usuario también conocida como clave de acceso, conformada por una combinación alfanumérica (que puede contener una combinación de números y letras), que deberá ser utilizada a través de Internet para el acceso a la **"LiberNet®"**, y en su caso, un factor de autenticación de **"EL CLIENTE"** y de los Terceros Autorizados frente a **"LIBERTAD"** y que en todo tiempo podrá ser modificado por **"EL CLIENTE"**.
- b) **Contrato de Captación:** Se refiere a los contratos mediante los cuales **"EL CLIENTE"** puede solicitar a **"LIBERTAD"** los productos de captación y servicios que ofrece, entre los cuales son: Contrato Múltiple de

Servicios Financieros de Ahorro e Inversión, Contrato Libermas y Contrato de Depósito de Ahorro Inversión Plus, o cualquier otro contrato de adhesión que de manera sucesiva implemente **LIBERTAD**, para productos o servicios relacionados con los servicios digitales, en el entendido de que deberá ser suscrito por **EL CLIENTE** para que sea obligatorio para ambas partes. El producto de Libermas sólo es aplicable a empleados y colaboradores de **LIBERTAD**.

- c) **Contrato de Crédito:** Se refiere a los contratos mediante los cuales **"EL CLIENTE"** puede solicitar a **"LIBERTAD"** créditos que ofrece, entre los cuales son: Contrato de Apertura de Crédito (Consumo), Contrato de apertura de Crédito Personas Físicas "Libérate", Contrato de Reestructura de Crédito y Contrato de Apertura de Crédito Simple con Interés, entre otros.
- d) **EL CLIENTE:** Persona física con o sin actividad empresarial y/o persona moral que apertura una **"LIBERCUENTA®"**, y una vez contratada, tendrá acceso a cualquier PRODUCTO, así como a los servicios ofrecidos por **"LIBERTAD"** conforme al presente Contrato.
- e) **Factor de Autenticación:** Mecanismo basado en información que sólo **"EL CLIENTE"** posea, conozca o que es generada por dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas empleadas por **"EL CLIENTE"**.
- f) **Firma Electrónica:** El uso de los factores de autenticación, combinados o no, adjuntados o lógicamente asociados a los mismos por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar a **"EL CLIENTE"** y que produce los mismos efectos que la firma autógrafa, para que **"EL CLIENTE"** pueda realizar las operaciones a través de los servicios digitales.
- g) **Instrucciones:** Todas aquellas órdenes o comunicaciones que **"EL CLIENTE"** gire a **"LIBERTAD"** a través de los servicios digitales.
- h) **LIBERCUENTA® :** Es la cuenta de Depósito a la vista de la cual **"EL CLIENTE"** es titular y puede disponer de los recursos mediante transferencias, consultar su saldo y obtener sus estados de cuenta, cuenta emisora para pago a proveedores de servicios, cuenta base para contratación y cancelación de inversiones.
- i) **LiberNet®:** Es el Portal de Internet, propiedad de **"LIBERTAD"**, al cual se podrá acceder indistintamente a través de Computadoras Personales y dispositivos móviles, tales como laptops, tablets y celulares tipo Smart Phone, mediante el cual **"EL CLIENTE"** puede consultar sus movimientos, utilizando para tal efecto los mecanismos electrónicos, ópticos o digitales puestos a su disposición de entre las que se pueden encontrar el Token físico o móvil, contraseña o incluso la huella digital y que todas ellas, y para efectos del presente instrumento, se entenderán como medio de expresión de la voluntad de **"EL CLIENTE"**.
- j) **Mensaje de Datos:** La información generada, enviada, recibida o archivada a través medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, de una respuesta de **"LIBERTAD"** a una instrucción de **"EL CLIENTE"**, o

cualquier notificación que se haga a través de "LiberNet®" o de la app denominada "Libertad". Los Mensajes de Datos enviados por "EL CLIENTE", constituyen instrucciones electrónicas que gira éste a "LIBERTAD" para realizar operaciones asociadas a los productos y servicios ofrecidos por "LIBERTAD". En todo momento, dicha información se encontrará protegida por mecanismos y métodos criptográficos para proteger la confidencialidad y seguridad de la información.

- k) **Producto y/o Servicio:** Se entenderá como tal a las operaciones que conforme a su objeto social ofrece "LIBERTAD", amparadas mediante el contrato respectivo, y respecto a las cuales "EL CLIENTE", si así lo desea, podrá consultar sus movimientos a través de "LiberNet®" o de la APP denominada "Libertad".
- l) **Servicios financieros digitales:** A la Banca Electrónica o Banca Móvil, está última a través de una app propiedad de LIBERTAD.
- m) **Token:** Cada uno de los dispositivos físicos y electrónicos de autenticación proporcionados por "LIBERTAD" a "EL CLIENTE", que genera una serie de caracteres numéricos dinámicos con vigencia temporal o claves de acceso de un sólo uso y que como factor de autenticación se requieren para la realización de operaciones dentro del portal de "LiberNet®" o a través de la aplicación denominada "Libertad".
- n) **Token Móvil (Soft Token):** Factor de Autenticación consistente en un programa de cómputo a través del uso de un Teléfono Móvil, en donde se generan Contraseñas de un solo uso de manera aleatoria, mismo que a su vez se encuentra sincronizado con los equipos de LIBERTAD para validar la autenticidad de dichas Contraseñas, con altos niveles de seguridad.
- o) **Usuario Administrador:** En singular o plural, según la designación de "EL CLIENTE", es la persona o personas, responsables de ejecutar de forma conjunta o de forma separada, las órdenes a través de Banca Electrónica en representación de éste, quienes además estarán autorizados para designar usuarios y sus facultades, así como dar de alta y/o baja cualquiera de las cuentas que requiera para efectuar sus operaciones, obligándose a señalar si así lo requiere, el tipo de operaciones que se podrán efectuar a través de la Banca Electrónica.

Los términos no definidos en el presente contrato, y que sean aplicables de acuerdo a su clausulado, serán aplicables de acuerdo a la definición que se realicen tanto en los **Contratos de Captación**, como en los **Contratos de Crédito**.

II.- Declara "LIBERTAD", a través de su Apoderado Legal que se identifica al final del presente contrato, que:

- a) Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera Popular legalmente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y plenamente autorizada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato, para asumir y dar cumplimiento a las obligaciones que se establecen en el presente instrumento legal, mismas que son válidas y exigibles.
- b) Su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para la celebración del presente Contrato, las cuales no le han sido modificadas o restringidas en forma alguna.

- c) Tiene su domicilio ubicado en Calle Heroico Colegio Militar número 67, El Pueblito, Corregidora, Querétaro, C.P. 76900.
- d) Tiene sistemas digitales mediante los cuales, le permite a "EL CLIENTE" girar instrucciones a "LIBERTAD" para hacer cualquier operación de las señaladas en el presente contrato, derivadas de los contratos de crédito y captación, previamente celebrados.
- e) Para tener acceso al servicio, "EL CLIENTE" deberá contar con servicio de acceso a la red de Internet, a través de la cual podrá conectarse con los sistemas de "LIBERTAD" y para activar el servicio es indispensable cumplir con los requisitos mínimos del servicio, en los términos de cada apartado.

III. Declara "EL CLIENTE", por su propio derecho o por conducto de su(s) Apoderado(s) Legal(es) cuando corresponda, y bajo protesta de decir verdad:

- a) Que es una persona física, o persona física con actividad empresarial, o moral según lo estipulado en la correspondiente carátula.
- b) Que tratándose de una persona moral su(s) representante(s) cuenta(n) con facultades suficientes para la celebración del presente Contrato, mismas que no le han sido modificadas o restringidas en forma alguna.
- c) Que para todos los efectos legales a que haya lugar en relación a este Contrato, señala como su domicilio el estipulado en la última hoja del presente contrato.
- d) Que previo a la firma del presente instrumento, ha sido informado por parte de "LIBERTAD" de los términos y condiciones para el uso del servicios financieros digitales, mismos que se encuentran disponibles para su consulta en la LiberNet®, de igual manera se le informó el número telefónico **018007140274**, mediante el cual podrá realizar consultas y/o reclamaciones, siendo su voluntad suscribir el presente instrumento.
- e) Para la Banca Electrónica, "EL CLIENTE" tiene la opción de solicitar o no, el dispositivo físico "TOKEN", tomando en cuenta las operaciones que realizará en el sistema LiberNet®. Esta opción está sujeta únicamente a personas Físicas. Para las Personas Morales y Personas Físicas con Actividad Empresarial en todos los casos deben contar con el Dispositivo Token Físico, ya que así lo requieren las operaciones que pueden realizar en la Banca Electrónica.  
"EL CLIENTE" que se encuentre activo en el sistema LiberNet®, y no cuente con el dispositivo físico "TOKEN" ni token móvil, sólo podrá realizar las siguientes operaciones:
  - i) Consulta de saldos y movimientos;
  - ii) Transacciones de pagos de créditos propios, entendiéndose como los productos que tiene contratados y activos con "LIBERTAD";
  - iii) Transferencias entre cuentas propias, entendiéndose como las cuentas que tiene contratadas y activas con "LIBERTAD".
  - iv) Así como cualquier otro servicio que de forma posterior, determine "LIBERTAD", una vez que EL CLIENTE se haya identificado, autenticado y cumpla con los requisitos que "LIBERTAD" informe previamente.
- f) Que está consiente que la utilización de los servicios financieros digitales conlleva algunos riesgos, eximiendo a "LIBERTAD" de cualquier responsabilidad, no obstante

ello enunciativa pero no limitativamente se señalan los siguientes consejos de seguridad que se deberán tener en cuenta al utilizar el Servicio:

- La contraseña y el número de cliente es la llave para ingresar a la Banca Electrónica, y una vez dentro del sistema para la realización de movimientos a terceros, en conjunto con la clave de único uso que genera el Token físico o el Token Móvil sirven de autenticación y son utilizados en lugar del nombre y firma de **“EL CLIENTE”**.
- Para recuperación de contraseña, el sistema solicitará: i) Número de Cliente y ii) correo electrónico. El sistema enviará al correo electrónico capturado en la sucursal durante el proceso de contratación, un código de activación aleatorio.
- Las contraseñas no deberán tener más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, así como no deberán tener más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos. Por otro lado deberán ser mínimo de ocho caracteres y no debe contener el nombre de **“LIBERTAD”** o su número de cliente.
- Se recomienda modificar las contraseñas periódicamente. No utilizar computadoras en sitios públicos para acceder y operar el servicio de Banca Electrónica. No instalar programas de cómputo sin la licencia adecuada.  
**“LIBERTAD”** no será responsable respecto al uso de las contraseñas del cliente y lo que se derive por el robo de las mismas, cuándo no sea por una intrusión en la infraestructura de Libertad (si es por malware en el equipo del cliente, es su responsabilidad)
- Proteger su computadora con antivirus y programas de seguridad actualizados.
- No abrir correos electrónicos, archivos o ligas que reciba de personas desconocidas, pueden ser virus o programas con los cuales intentan obtener sus contraseñas.
- **“LIBERTAD”** nunca solicita información relacionada con sus cuentas o servicios bancarios y mucho menos solicita contraseñas, ni tampoco su clave de único uso generada por el Token físico por ningún medio (correo electrónico, mensajes de texto, teléfono, celular, etc.), razón por la cual, será responsabilidad de **“EL CLIENTE”** la conservación confidencial de la citada información, así como el cuidado adecuado a su correo electrónico que haya registrado, pues este será el mecanismo para enrolar al cliente, cualquier mal uso de este dato será responsabilidad total del cliente.
- Disminuya los montos límite de operación para los servicios digitales.
- Consultar recomendaciones de seguridad en [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx) ya que estas se actualizan periódicamente.  
**LIBERTAD proporcionará a “EL CLIENTE” de manera gratuita información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados, a través de la mencionada página de internet.**

- g) Que es su voluntad celebrar el presente, bajo los términos y condiciones pactados en el mismo, para hacer uso de los servicios digitales.
- h) Que tiene celebrado con **“LIBERTAD”** alguno o algunos de los productos y servicios de acuerdo a los Contratos de Captación y en su caso, al Contrato de Crédito.

En dichos productos y/o servicios **“EL CLIENTE”** se encuentra debidamente facultado para realizar las operaciones a que se refiere el presente contrato.

- i) Estar interesado en contratar los servicios ofrecidos por **“LIBERTAD”** en términos del presente contrato, aceptando que iniciará sesión en los canales electrónicos una vez que los haya contratado y autenticado en los términos que **LIBERTAD** le requiera, con base en los controles de seguridad de los medios electrónicos.

**ÍNDICE**

El presente Contrato contiene lo siguiente:

CAPÍTULOS	PRODUCTO Y/O SERVICIO	PÁGINA
CLÁUSULAS GENERALES		3
I	CLÁUSULAS APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA	
II	CLÁUSULAS APLICABLES A LA BANCA MÓVIL	

Expuesto lo anterior, las partes manifiestan que es su libre voluntad celebrar el mismo y están de acuerdo en otorgar las siguientes:

**CLÁUSULAS GENERALES**

**PRIMERA: Objeto del Contrato.**

**“LAS PARTES”** acuerdan, que **“EL CLIENTE”** de conformidad a los productos y/o servicios previamente contratados con **“LIBERTAD”**, suscribe el presente Contrato, para utilizar los servicios financieros digitales conforme a los términos y condiciones establecidas para cada producto y/o servicio en particular.

Una vez contratados los Servicios Financieros Digitales materia de este Contrato, para poder utilizarlos, **“EL CLIENTE”** deberá previamente manifestar su consentimiento expreso de forma individual por cada Servicio Financiero Digital (Banca Móvil o Banca por Internet), a través de los medios, canales y/o procedimientos habilitados por **“LIBERTAD”**. Posteriormente, ésta lo registrará en el Servicio Financiero Digital correspondiente; después de identificarlo por medio de los elementos que considere convenientes, que podrán ser entre otros, los siguientes:

1. El número de cuenta y/o el número de tarjeta de débito.
2. Número de cliente.
3. Número de seguridad (código de validación) de la tarjeta de débito.
4. Correo electrónico.
5. El número de su teléfono celular previamente registrado en **LIBERTAD**.
6. Preguntas aleatorias sobre la información registrada en los sistemas de **“LIBERTAD”**.
7. Código(s) de activación(s) enviados al teléfono celular registrado.

Para acceder al servicio financiero digital, es necesario un identificador de usuario y factor de autenticación, que deberá proporcionar antes de iniciar la operación.

**“LIBERTAD”** podrá, en todo momento, modificar las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación, para mejorar la calidad y seguridad de sus servicios. Para eso, le dará previo aviso en los medios indicados en el presente contrato.

Las partes tienen conocimiento y aceptan que las transferencias de fondos que **LIBERTAD** ofrece a sus clientes se deben realizar con

propósitos legítimos y no podrán ser realizadas con el propósito de obtener información sobre los Clientes Beneficiarios o Clientes Beneficiarios Indirectos.

#### **SEGUNDA: Términos y Condiciones del Servicio.**

La información e instrucciones que "EL CLIENTE" transmita o comunique a "LIBERTAD" al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos a través de los servicios digitales tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

Queda expresamente establecido que las transferencias que se llevan a cabo al amparo de los servicios digitales se registrarán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en el Contrato de Prestación de Servicios para Realizar Transferencias Interbancarias a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios, siendo aplicables las estipulaciones de este contrato únicamente a la relación entre "EL CLIENTE" y "LIBERTAD" derivada del uso de los servicios financieros digitales.

Adicionalmente, se establece que no se podrá hacer uso en un mismo momento de la Banca Electrónica y la Banca Móvil.

#### **TERCERA: Redes sociales.**

LIBERTAD proporciona a EL CLIENTE para consulta las cuentas activas en redes sociales de "Libertad Servicios Financieros, S.A. de C.V., S.F.P.", en las siguientes ligas:

<https://www.facebook.com/LibertadSV>

<https://twitter.com/HolaLibertadSV>

[www.youtube.com/c/LibertadSF](http://www.youtube.com/c/LibertadSF)

[www.instagram.com/Libertadserviciosfinancieros](http://www.instagram.com/Libertadserviciosfinancieros)

#### **CUARTA: Límites de responsabilidad.**

LIBERTAD no será responsable en ningún caso de afectación alguna, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con los servicios financieros digitales o su uso o imposibilidad de uso por EL CLIENTE o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla de sistema o línea que no sean imputables a LIBERTAD o no medie la voluntad de ésta o tal incumplimiento se derive de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo la falta de conexión a Internet o desperfectos en equipos o sistemas o la falta de pericia de "EL CLIENTE" en el uso de los servicios financieros digitales.

LIBERTAD no asumirá ninguna responsabilidad cuando no pueda efectuar transferencias de saldo electrónico, mencionando de manera enunciativa mas no limitativa, por desperfectos o suspensión del servicio de los equipos automatizados, o cuando a pesar de haber realizado la transferencia no se habilite el servicio en el celular del cliente o cuando éste haya proporcionado un número erróneo para el depósito del saldo o bien por cualquier circunstancia ajena a LIBERTAD. Por lo que en todo caso EL CLIENTE deberá responsabilizar a la Empresa que proporciona el servicio, dado que EL CLIENTE reconoce que LIBERTAD solo es intermediaria en el servicio que otorga de adquisición de tiempo aire electrónico.

De igual forma, LIBERTAD no estará obligada a prestar los Servicios Financieros Digitales, en los siguientes casos:

- Quando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta.
- Quando las cuentas no estén dadas de alta, asociadas o registradas en los Servicios Financieros Digitales, o bien se

encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en los Servicios Financieros Digitales.

c) Quando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en las cuentas no se mantengan fondos disponibles suficientes, o bien cuando las cuentas no tengan saldo a su favor.

d) Quando exista mandato de autoridad competente.

#### **QUINTA: Horario de operación.**

**"EL CLIENTE" únicamente podrá efectuar sus transacciones y operaciones dentro del siguiente horario:**

Transacción	Horario	
Activación de LiberNET®	24 hrs.	Lunes a Domingo
Consulta de saldos	24 hrs	Lunes a Domingo
Transferencias a cuentas "LIBERTAD"	7:30 a.m. / 9:00 p.m.	Lunes a Domingo
Transferencias a cuentas otros bancos (SPEI)	6:00 a.m. / 5:30 p.m.	Lunes a Viernes a excepción de los días inhábiles
Pago de créditos propios	7:30 a.m. / 9:00 p.m.	Lunes a Domingo
Pago de créditos de terceros	7:30 a.m. / 9:00 p.m.	Lunes a Domingo
Dispersión de nómina	7:30 a.m. / 9:00 p.m.	Lunes a Sábado

El cliente puede contratar el crédito en la aplicación las veinticuatro horas del día, sin embargo, si lo realiza a las 9:00 pm o después; el recurso se le deposita en la Libercuenta en caso de tenerla contratada, al día siguiente. El cliente será notificado vía SMS cuando se realiza el depósito.

El pago de servicios a través de la aplicación "Libertad" se realizará las 24 horas, ya que este depende a su vez de la plataforma proporcionada por un tercero denominado "Gesto Pago de Servicios S.A.P.I." el cual desarrolla funciones de adquirencia. El horario antes mencionado, está sujeto a que el proveedor realice mantenimiento o corte, por lo que durante un periodo de tiempo no estará disponible la aplicación para los pagos respectivos, concluyendo el periodo se podrán realizar los pagos de forma normal, también estará sujeto a los términos y condiciones que se publiquen en la aplicación al momento de realizar el pago.

Los servicios que podrán pagarse consisten en telefonía, televisión de paga, energía, servicios financieros, agua, pago de impuestos y ventas por catálogo, los cuales podrán aumentarse o disminuirse, "EL CLIENTE" podrá conocer los tipos de pago directamente en la aplicación móvil.

De igual manera "LIBERTAD" podrá modificar libremente las bases, requisitos, condiciones, horarios y días de operación de los servicios financieros digitales, los cuales se harán de conocimiento a "EL CLIENTE" mediante publicaciones realizadas en el sitio web [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx) y a través de avisos colocados en las sucursales de "LIBERTAD". Lo anterior, será de conformidad con las especificaciones que notifique el proveedor antes mencionado a LIBERTAD.

#### **SEXTA: Requerimientos Técnicos.**

"EL CLIENTE" deberá contar con servicio de acceso a Internet seguro con las características de navegación y operativa para acceder al sistema. En algunas operaciones y por la propia seguridad de "EL CLIENTE", "LIBERTAD" podrá solicitar elementos adicionales de autenticación y formas adicionales de identificación,

considerando la operación, el monto y riesgo de la misma, siendo que si lo indicado no se cumple, serían restricciones operativas para la prestación de servicio.

**SÉPTIMA: Seguridad.**

“LIBERTAD” y “EL CLIENTE” acuerdan y reconocen que las operaciones que éste realice a través de los servicios financieros digitales, las autorizará mediante su firma electrónica y/o utilizando los diversos factores de autenticación, mismos que serán plenamente válidos frente a “LIBERTAD”, en el entendido de que automáticamente se generarán registros en los sistemas de “LIBERTAD”. Así mismo ésta podrá ampliar, disminuir o modificar en cualquier tiempo, en todo o en parte, temporal o permanentemente, las condiciones, características y alcances del Token físico que se pone a disposición de “EL CLIENTE” a la firma del presente, así como restringir el uso y acceso al mismo, lo cual notificará a “EL CLIENTE” por medio de cualquier mecanismo establecido en este instrumento.

“LIBERTAD” notificará vía correo electrónico las operaciones que realice “EL CLIENTE” al correo que este haya designado con el fin de evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados; y en caso de operaciones no reconocidas que pudieran poner en riesgo el patrimonio y/o seguridad de “EL CLIENTE”.

**OCTAVA: Sustitución de la firma autógrafa.**

Las Partes convienen en que el Identificador de Usuario y la Contraseña de acceso que se solicitan para acceder a los Servicios Financieros Digitales y que sirven como identificación en el sistema, en conjunto con la clave de único uso que genera el Dispositivo de Seguridad, así como cualquier otro elemento a través del cual, **EL CLIENTE** otorgue su consentimiento expreso a las operaciones a través de los servicios digitales, serán utilizados como firma electrónica para las operaciones, instrucciones y contrataciones, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa de **EL CLIENTE**.

En este acto, **EL CLIENTE** manifiesta su conformidad y reconoce como suyas las respuestas que, desde el número de celular, y/o medio electrónico autorizado, emita **LIBERTAD** con relación a operaciones pasivas, activas o de servicios bancarios. El uso de los medios de identificación previstos en este contrato, para realizar las operaciones autorizadas en este documento, sustituirá la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio.

La información e instrucciones que **EL CLIENTE** transmita o comunique mediante los Servicios Financieros Digitales, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

Asimismo, **EL CLIENTE** manifiesta su conformidad y está obligado en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa a los medios de identificación y acceso a los servicios digitales.

En ningún caso, **LIBERTAD** será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de los Servicios Financieros Digitales o con la imposibilidad de su uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a “LIBERTAD”.

**NOVENA: Información Confidencial.**

“EL CLIENTE” sabe que con la utilización de las plataformas digitales, tales como la página web o la app, al ser a través de un portal en la red mundial denominada Internet, está expuesto a que su información confidencial sea objeto de acceso por parte de terceros no autorizados, quienes podrían manipular la información dando lugar a pérdidas y acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante su uso, que se encuentre contenida en cualquier dispositivo de acceso a internet, por lo que se recomienda a “EL CLIENTE” se mantenga alerta de cualquiera de estas situaciones para evitar sufrir algún daño o menoscabo.

**DÉCIMA: Comisiones.**

“LAS PARTES” acuerdan que los servicios financieros digitales serán gratuitos a favor de “EL CLIENTE”, no obstante, en caso de que “EL CLIENTE” solicite a “LIBERTAD” un nuevo Token físico, el mismo tendrá un costo de \$172.41 (ciento setenta y dos pesos 41/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

**EL CLIENTE** acepta que deberá pagar una comisión fija más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado que se encuentre vigente, por cada orden de transferencia interbancaria a través de SPEI que ordene realizar, independientemente de que la orden de transferencia sea liquidada o devuelta. En caso de que no se realice la transferencia, por causas no imputables a **LIBERTAD**, el monto de la comisión no podrá ser devuelto a **EL CLIENTE**. El monto de esta comisión se señala en el ANEXO denominado “Comisiones”, el cual es parte integral del presente contrato.

De igual forma, se señalan en el ANEXO denominado “Comisiones”, la comisión que se genera por la orden de transferencia enviada por medio de la app denominada “Libertad”.

“LIBERTAD” podrá en cualquier momento cobrar las comisiones que considere prudentes por la utilización y operación de los sistemas digitales, las cuales se harán del conocimiento a “EL CLIENTE” con cuando menos treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan sus efectos, mediante publicaciones realizadas en el sitio web [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx) de “LIBERTAD” y a través de avisos colocados en las sucursales de “LIBERTAD”.

En caso de que “EL CLIENTE” no esté de acuerdo con el monto de la comisión que corresponda, podrá dar por terminado el presente contrato, notificándolo por escrito en cualquier sucursal de “LIBERTAD”, en caso de no realizar dicha notificación dentro de los treinta días naturales posteriores al día en que sea notificado de las modificaciones al mismo, se entenderá que está conforme con las modificaciones correspondientes, entendiéndose como una aceptación tácita respecto a la comisión referida.

Estas comisiones serán independientes a las comisiones que deriven de los diferentes productos y/o servicios que tenga contratados “EL CLIENTE” con “LIBERTAD”.

En caso de que “EL CLIENTE” utilice a través de la banca móvil la plataforma de Gesto Pago de Servicios S.A.P.I. o cualquiera que la sustituya, se obliga a pagar a este adquirente la cantidad que se señala en el documento que se anexo al presente contrato que se denomina “LISTADO DE COMISIONES POR SERVICIO PRESTADO EN LA PLATAFORMA DE SERTI”.

"EL CLIENTE" deberá contar con saldo suficiente y disponible para el monto de adquisición de tiempo aire electrónico que desee adquirir.

"EL CLIENTE" acepta y reconoce que una vez autorizado la transferencia del saldo electrónico al número de teléfono celular proporcionado por dicha persona no habrá devolución y/o modificación del saldo electrónico transferido.

#### **DÉCIMA PRIMERA: Vigencia del Contrato.**

La vigencia del presente Contrato será indefinida; independientemente de lo anterior, cualquiera de "LAS PARTES" podrán darlo por terminado sin expresión de causa mediante aviso por escrito en los domicilios señalados por cada una, en los términos de la cláusula denominada "DOMICILIOS" del presente instrumento. No obstante la terminación, el Contrato seguirá produciendo todos sus efectos legales entre las partes hasta que "EL CLIENTE" y "LIBERTAD" hayan cumplido con todas y cada una de las obligaciones contraídas al amparo del mismo.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: Domicilios.**

Para los efectos relativos al presente Contrato, así como para atención a "EL CLIENTE", consultas de saldos, soporte técnico, aclaraciones, reclamaciones y movimientos "LIBERTAD" señala como su domicilio el de la Sucursal de "LIBERTAD" en la que se haya firmado el presente Contrato, y "EL CLIENTE" señala como domicilio el que se establece en el presente Contrato.

Mientras "EL CLIENTE" o "LIBERTAD" no notifiquen por escrito el cambio de su respectivo domicilio, los avisos, comunicaciones, emplazamientos y demás diligencias judiciales o extrajudiciales se practicarán en el domicilio indicado. Las notificaciones, avisos y/o comunicaciones que se realicen por parte de "LIBERTAD" se tendrán por bien hechas cuando se entreguen en el domicilio indicado, y se obtenga el acuse respectivo el cual no necesariamente debe ser firmado por el destinatario en lo personal, representante o apoderado legal, sino que puede ser recibido y firmado por la persona que atienda la notificación; para las notificaciones, avisos y/o comunicaciones que se realicen por parte de "EL CLIENTE" necesariamente debe ser entregado al Gerente de la Sucursal de que se trate.

#### **DÉCIMA TERCERA: Procedimiento de Consultas, Reclamaciones por Operaciones no Reconocidas.**

"LAS PARTES" convienen que en caso de que "EL CLIENTE" requiera realizar una consulta o interponer una reclamación derivada de los servicios pactados en el presente contrato, deberá de presentar su solicitud directamente a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), cuyos datos son: Domicilio corporativo: Boulevard Bernardo Quintana No. 9791, Col. Centro Sur, C.P.76090, Querétaro, Querétaro. Página Web: [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx), Teléfono: 01800 714 02 74, Correo electrónico: [solucionesune@libertad.com.mx](mailto:solucionesune@libertad.com.mx).

Se podrán consultar los distintos domicilios de los representantes de la UNE en las entidades federativas en la página web de "LIBERTAD", en el apartado UNE- Consultas y reclamaciones. Cualquier consulta o reclamación deberá ser presentada en original y con acuse de recibo, dentro de los 90 días naturales contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, o en su caso de la realización de la operación o del servicio de que se trate.

"LIBERTAD" deberá responder por escrito a "EL CLIENTE" en un plazo que no exceda de 45 días naturales o 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la consulta o reclamación de que se trate.

Dentro de los 45 días naturales o 30 días hábiles siguientes a la entrega del escrito correspondiente, "LIBERTAD" está obligada a poner a disposición de "EL CLIENTE" en la sucursal en la que radica la cuenta correspondiente o bien en el domicilio del titular de la Unidad Especializada de LIBERTAD que corresponda, el expediente generado con motivo de la consulta o reclamación, así como a integrar en éste, toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de consulta y/o reclamación correspondiente, sin incluir datos relativos a operaciones relacionadas con terceras personas.

Lo previsto en esta cláusula es sin perjuicio del derecho de "EL CLIENTE" de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, en el entendido de que el procedimiento previsto en la presente cláusula quedará sin efectos a partir del momento que "EL CLIENTE" presente su demanda ante la autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de los artículos 63, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El procedimiento descrito con anterioridad procederá por cuanto a las operaciones y montos establecidos en el artículo 3 de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias.

"EL CLIENTE" también podrá presentar su solicitud de consulta o reclamación a través de los servicios financieros digitales, debiendo otorgar la información necesaria que el sistema o la plataforma le requiera.

#### **DÉCIMA CUARTA: CONDUSEF.**

En caso de dudas, consultas o reclamaciones "EL CLIENTE" podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Distrito Federal, o bien a la Delegación de CONDUSEF que corresponda la Entidad Federativa y en los teléfonos lada sin costo 01800 999 8080 y 53 40 09 99, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o consultar la página electrónica en Internet [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

#### **DÉCIMA QUINTA: Modificaciones al Contrato.**

"LIBERTAD" estará facultada para modificar los términos y condiciones del presente Contrato, bastando para ello la notificación a "EL CLIENTE", a través de la publicación de avisos en las sucursales de "LIBERTAD", además de la publicación del contrato en la página web de "LIBERTAD" [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx), con por lo menos 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor. En caso que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas puede solicitar la terminación del Contrato, sin responsabilidad a su cargo y bajo las condiciones anteriores a la modificación, dentro de los treinta días naturales posteriores al día en que sea notificado de las modificaciones al mismo. En caso de no manifestar oposición alguna, se entenderá que está conforme con las modificaciones correspondientes las cuales entrarán en vigor dentro del plazo primeramente señalado. Para el caso en que las modificaciones del Contrato sean relacionadas con las comisiones establecidas por "LIBERTAD", se estará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

No obstante lo anterior, el Contrato seguirá produciendo sus efectos legales entre la partes hasta en tanto "EL CLIENTE" cubra

en su totalidad, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha de la solicitud de terminación por parte de **"EL CLIENTE"**.

**DÉCIMA SEXTA: Tribunales competentes.**

Para conocer de cualquier controversia que se suscite con motivo de la interpretación, cumplimiento o ejecución del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Querétaro, Querétaro, o en su caso a los tribunales competentes por razón del lugar de celebración del presente instrumento, a elección de la parte actora, renunciando **"LAS PARTES"** a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

**DÉCIMA SÉPTIMA: Protección de Datos Personales.**

Los datos personales proporcionados por **"EL CLIENTE"** son obligatorios para la realización del presente Contrato, en virtud de lo anterior, será su responsabilidad comunicar a **"LIBERTAD"** cualquier cambio de sus datos personales, para tal efecto, **"EL CLIENTE"** reconoce y acepta que, al no reportar los cambios de sus datos personales, **"LIBERTAD"** no tendrá los elementos suficientes para mantener actualizados los mismos.

Por otra parte, **"EL CLIENTE"** reconoce y acepta que fue previo y oportunamente informado por **LIBERTAD** del contenido, términos y condiciones del aviso de privacidad que regula el tratamiento de sus datos personales. De igual forma, **"EL CLIENTE"** al contratar su cuenta de ahorro o inversión, según corresponda, expresó su consentimiento libre, inequívoco, específico e informado respecto de la obtención de sus datos personales, datos personales sensibles y Patrimoniales; consentimiento que ratifica y reproduce al suscribir el presente Contrato.

**"LIBERTAD"** sólo podrá hacer uso de los datos personales de **"EL CLIENTE"** para los fines del presente Contrato, y en cual se autoriza el ofrecimiento de servicios que otorga **"LIBERTAD"** por medios electrónicos. La autorización para que los datos de **"EL CLIENTE"** puedan utilizarse para mercadeo y publicidad, puede ser revocada por **"EL CLIENTE"** en cualquier momento, presentando por escrito en formato libre la revocación de la autorización en cualquier sucursal de **"LIBERTAD"**, o en su caso podrá inscribirse en el Registro Público de Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a través de la página de internet de la CONDUSEF [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

Para hacer efectiva la revocación señalada en el párrafo anterior, **"LIBERTAD"** tiene como límite los siguientes plazos:

Cuando **"EL CLIENTE"** se inscriba en el Registro Público de Usuarios Personas Físicas (REUS) o presente su escrito libre en sucursal dentro del periodo del primero al décimo quinto día del mes, surtirá efectos el día último del mes inmediato siguiente a aquel que haya realizado el trámite (máximo 60 días).

Cuando **"EL CLIENTE"** se inscriba en el REUS o presente su escrito libre en sucursal dentro del periodo del día décimo sexto y el último día del mes, surtirá efectos a partir del día quince del segundo mes siguiente a aquel que haya realizado el trámite (máximo 60 días).

**DÉCIMA OCTAVA: Preceptos Legales.**

Todos los preceptos legales a los que se hace referencia en este Contrato están a disposición de **"EL CLIENTE"** en el **ANEXO DE PRECEPTOS LEGALES** que se encuentra en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF; así mismo, estará a disposición de **"EL CLIENTE"** en la sucursal de **LIBERTAD** de su preferencia.

**DÉCIMA NOVENA: Cancelación del Contrato.**

Independientemente de las causas de terminación que son aplicables en específico a cada contrato celebrado entre las partes, **"EL CLIENTE"** podrá solicitar la cancelación del presente Contrato, atendiendo a lo siguiente:

- a) **"EL CLIENTE"** deberá presentar una solicitud por escrito, en cualquier sucursal de **"LIBERTAD"**, ésta le entregará un acuse de recibo a **"EL CLIENTE"** de dicha solicitud y se cerciorará de la autenticidad e identidad de **"EL CLIENTE"** que formule la solicitud respectiva.
- b) Hecho lo anterior, **"LIBERTAD"** cancelará el Token físico vinculado a la Banca Electrónica o la vinculación a la aplicación de la Banca Móvil, a partir de la fecha de presentación de la solicitud y en el caso de la Banca Electrónica **"EL CLIENTE"** deberá hacer entrega de Token físico.
- c) **"LIBERTAD"** rechazará cualquier disposición que **"EL CLIENTE"** pretenda efectuar con fecha posterior a la cancelación.

Independientemente de lo anterior, **"LIBERTAD"** podrá rescindir sin responsabilidad alguna el Contrato si **"EL CLIENTE"** incumple con las obligaciones derivadas del mismo o con las disposiciones legales o administrativas aplicables, realizando al efecto un aviso por escrito con 30 días de anticipación previo a que surta efectos la terminación.

Adicionalmente, **"LIBERTAD"** podrá rescindir el presente Contrato si **"EL CLIENTE"** ha proporcionado datos falsos, incompletos, erróneos o no actualizados al suscribir el presente Contrato, o si **"EL CLIENTE"** se declara en disolución, liquidación o concurso mercantil.

**VIGÉSIMA: Límites monetarios para el servicio.**

**"EL CLIENTE"** podrá hacer uso del servicio y realizar las operaciones a que se refiere este contrato, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario no exceda los límites máximos determinados previamente por el mismo. Estos límites máximos **"EL CLIENTE"** podrá disminuirlos. En el caso de ser incrementados **"EL CLIENTE"** deberá autorizarlos mediante su Token físico o su token móvil, ya sea físico o electrónico según corresponda.

Las Operaciones Monetarias que representen un cargo a la Cuenta Emisora no deben exceder el saldo disponible, ni los límites determinados por el sistema para este tipo de clientes.

El límite máximo definido por la plataforma para transferencias a terceros o SPEI en el caso de personas físicas que no lleven a cabo Servicios Empresariales, es de \$800,000.00 (ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) por transacción o \$1,000,000.00 (un millón de pesos 00/100 M.N.) acumulado por mes para banca móvil y LiberNet, en el caso de personas morales y personas físicas con actividad empresarial será de \$50,000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.) por transacción o hasta \$100,000,000.00 (cien millones de pesos 00/100 M.N.) acumulado por mes.

En el caso de pago de crédito el límite está definido por la cantidad con la que se liquida la deuda.

**VIGÉSIMA PRIMERA: Notificaciones.**

**LIBERTAD** notificará al correo electrónico proporcionado por **EL CLIENTE**, respecto de cualquier notificación que sea necesaria relacionada a transferencias mediante SPEI, entre cuentas contratadas en **LIBERTAD**, así como cuando se lleve a cabo el registro de Cuentas beneficiarias y Cuentas beneficiarias recurrentes, se solicite el Desbloqueo y/o Modificación de contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP), activación y/o contratación de productos y/o servicios, modificación de límites

de monto de operaciones y cuando se realice el alta o cuando se realice el cambio de la dirección de correo electrónico por parte de **EL CLIENTE**, en este último caso, la notificación se hará al correo electrónico anterior y al correo nuevo.

En ningún momento, **LIBERTAD** permitirá modificar el medio de comunicación a través de un cajero automático o terminal punto de venta.

**LIBERTAD** no estará obligada a realizar la notificación por causa de caso fortuito o fuerza mayor, en caso de que **“EL CLIENTE”** no proporcione algún medio de contacto o por cualquier causa ajena al control de **LIBERTAD**. En caso de que **“EL CLIENTE”** se niegue a proporcionar un medio de notificación o no actualice esta información, absuelve de cualquier responsabilidad a **“CLIENTE”** por la falta de notificación.

En el caso de la Banca Móvil, **“EL CLIENTE”** recibirá notificaciones por mensaje en sus dispositivos móviles y correo.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA: Cancelación sin responsabilidad.**

**EL CLIENTE** podrá solicitar la cancelación del Contrato sin responsabilidad, dentro de un periodo de diez días hábiles siguientes a la firma, siempre y cuando **EL CLIENTE** no haya utilizado el servicio, materia del presente contrato, dicha cancelación será sin cobro de comisión alguna.

#### **VIGÉSIMA TERCERA: Cese de la responsabilidad.**

La responsabilidad de **“EL CLIENTE”** sobre el uso del Identificador de Usuario, las Contraseñas de Acceso o el Dispositivo de Seguridad para acceder y/u operar los Servicios Financieros Digitales cesará cuando **“LIBERTAD”** sea notificada de:

1. La defunción de **“EL CLIENTE”**.
2. El robo o extravío de los elementos mencionados.
3. La solicitud de terminación del servicio digital correspondiente de acuerdo con la vigencia de este contrato.

#### **VIGÉSIMA CUARTA: Responsabilidad de los factores de identificación y autenticación.**

En el caso de daño, robo o extravío de los factores de identificación y autenticación, **“EL CLIENTE”** deberá avisar de inmediato a **“LIBERTAD”** vía telefónica, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

Al momento de recibir dicho aviso, **“LIBERTAD”** cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio, para que desde ese momento cese su responsabilidad.

Cualquier cargo realizado a través de medios electrónicos después del reporte será responsabilidad de **“LIBERTAD”**.

**“EL CLIENTE”** reconoce que quedarán bajo su custodia, control y cuidado las contraseñas y el Dispositivo de Seguridad. También reconoce para todos los efectos a que haya lugar, su carácter personal, intransferible y confidencial. Por lo tanto, exonera de responsabilidad a **“LIBERTAD”** por el mal uso que se pudiera hacer de los mismos y acepta que es el único responsable por su uso indebido.

Si **“EL CLIENTE”** sabe o cree que ha habido cualquier violación de la seguridad, como el robo o el uso no autorizado de su contraseña o de su teléfono celular vinculado al Servicio Financiero Digital, deberá notificarlo inmediatamente a **“LIBERTAD”**, para bloquear el acceso con ese dispositivo o contraseña.

#### **VIGÉSIMA QUINTA: Condiciones de los productos de crédito y captación**

a) Los depósitos a las cuentas de depósito a la vista y las aportaciones a inversiones, se efectuarán y comprobarán con el comprobante emitido en el servicio financiero digital de que se trate.

b) Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si **“EL CLIENTE”** tiene saldo suficiente.

c) Cuando **“EL CLIENTE”** realice una consulta, **“LIBERTAD”** le proporcionará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.

d) La información e instrucciones que **“EL CLIENTE”** comunique a **“LIBERTAD”** al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de las instrucciones.

e) **“LIBERTAD”** podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación de los Servicios Financieros Digitales. Asimismo, podrá fijar los días, el horario de operación, el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.

### **CAPÍTULO I. CLÁUSULAS APLICABLES A LA BANCA ELECTRÓNICA**

#### **PRIMERA: Autorización y Consentimiento.**

**“LAS PARTES”** acuerdan que para que **“EL CLIENTE”** pueda contratar las operaciones a través de **“LiberNet®”**, deberá registrarse en el portal [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx), debiendo proporcionar los datos que ahí se soliciten para la generación de una contraseña, en el entendido de que las operaciones que realice al amparo de este contrato, las deberá realizar solo en dicho portal, por lo que será responsabilidad de **“EL CLIENTE”** cerciorarse de ingresar a la página de internet [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx). En el supuesto de que **“EL CLIENTE”** olvide y/o bloquee su contraseña, deberá solicitar a través de **“LiberNet®”** su recuperación y/o desbloqueo según corresponda, para lo cual le será solicitado su Número de Cliente, el sistema enviará al correo electrónico que haya señalado, un código de activación aleatorio que deberá capturar.

**“EL CLIENTE”** y el Usuario Administrador, este último cuando aplique, serán los únicos responsables por el uso, guarda y custodia de la contraseña, el(los) Token(s) y cualquier otro dispositivo electrónico, óptico o de cualquier tecnología proporcionado por **“LIBERTAD”**, y en consecuencia, desde este momento liberan a ésta por cualquier utilización que de los mismos efectúe **“EL CLIENTE”** o cualquier tercero.

**“EL CLIENTE”** se encontrará facultado en cualquier momento para cambiar o recuperar su Contraseña, para la realización de dicho cambio o recuperación, **“EL CLIENTE”** se obliga a cumplir con los requisitos que se le indiquen en el portal de **“LiberNet®”** o en el teléfono señalado en la Declaración III inciso d) de este instrumento.

#### **SEGUNDA: Servicios.**

Las operaciones que de manera enunciativa, más no limitativa se podrán realizar a través de **LiberNet®**, serán:

1. Efectuar depósitos para abono a cuentas propias entendiendo como cuentas propias las que **“El Cliente”** tenga contratadas y activas con **Libertad** y/o de terceros mediante:
  - i) Transferencias de fondos entre cuentas de **“LIBERTAD”**;
  - ii) Transferencias de fondos a cuentas de otras instituciones financieras.
2. Consultar saldos y movimientos;
3. Pago de créditos propios, entendiéndose como propios los que **“El Cliente”** tenga contratados y activos con **Libertad** y pagos de terceros; **“EL CLIENTE”** tiene la facultad para

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

**4. Pago de servicios con cargo a su **LiberCuenta®**.**

Los clientes que tengan contratada la Banca Electrónica sin el Dispositivo Físico Token podrán únicamente hacer uso de las siguientes operaciones:

- I. Consulta de Saldos y movimientos
- II. Transacciones de pagos de créditos propios, entendiéndose como los productos que tiene contratados y activos con "**LIBERTAD**",
- III. Transferencias entre cuentas propias, entendiéndose como las cuentas que tiene contratadas y activas con "**LIBERTAD**".

Cuando los usuarios que originalmente no tengan contratado el servicio con el dispositivo Token Físico, y deseen hacer uso de todas las operaciones de "**LiberNet®**" deberán acudir a sucursal y solicitar su token físico con un ejecutivo, sin costo.

Las transferencias por medio del SPEI que "**EL CLIENTE**" solicite, se efectuarán de acuerdo a lo establecido en el correspondiente contrato de prestación de servicios para realizar transferencias interbancarias a través del sistema de pagos electrónicos interbancarios.

Las Cuentas beneficiarias, quedarán habilitadas para recibir fondos en un término no mayor a 30 minutos posteriores a su registro y/o modificación por "**EL CLIENTE**", las cuales, se podrán cambiar bajo el siguiente procedimiento:

- i) Ingresar a la cuenta que se pretende modificar y presionar el botón de "Editar".
- ii) Realizar el cambio de los datos necesarios y al guardar las modificaciones el sistema solicitará un número de Token físico o móvil para autorizar el cambio.

**TERCERA: Medios de acceso al sistema.**

"**EL CLIENTE**" podrá en todo momento acceder a la plataforma de "**LiberNet®**", a través de su Computadora Personal, y dispositivos móviles, tales como laptops, tablets y celulares tipo Smart Phone.

"**EL CLIENTE**" acepta que para poder utilizar el servicio de "**LiberNet®**" deberá estar registrado en el sistema de acuerdo a la cláusula anterior, debiendo ingresar con su número de cliente y su contraseña. Una vez identificado y autenticado "**EL CLIENTE**" con los elementos descritos previamente, podrá realizar las operaciones descritas en la cláusula SEGUNDA del presente capítulo, dependiendo de si cuenta con un dispositivo token físico.

"**LIBERTAD**" podrá en todo momento, siempre y cuando dé un aviso previo, ya sea por la misma página de internet [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx) y mediante un correo electrónico dirigido a "**EL CLIENTE**" en términos de lo establecido en el presente contrato, mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación.

**CUARTA: Cierre o bloqueo de "**LiberNet®**".**

"**LAS PARTES**" convienen que "**LIBERTAD**" cerrará y/o bloqueará el acceso a "**LiberNet®**" cuando:

- a) Durante una sesión, transcurran 3 (tres) minutos sin actividad, máxime lo anterior "**LIBERTAD**" podrá a su elección disminuir dicho tiempo tomando en cuenta el perfil de riesgo de "**EL CLIENTE**" y/o las condiciones del riesgo cibernético;

- b) Cuando durante el desarrollo de una sesión, el sistema identifique cambios en los parámetros de comunicación;
- c) Para impedir el acceso simultáneo al sistema con un mismo identificador de usuario.
- d) "**LIBERTAD**" podrá bloquear las contraseñas y/o los diversos factores de autenticación de "**EL CLIENTE**", validados previamente por "**LIBERTAD**" cuando "**EI CLIENTE**" intente ingresar a los servicios electrónicos "**LiberNet®**", y éste utilice información de Autenticación incorrecta, siempre que el cliente ingrese más de cinco intentos de acceso fallidos, de forma consecutiva.

"**LIBERTAD**" podrá bloquear la contraseña de acceso a "**LiberNet®**" automáticamente, en caso de que "**EL CLIENTE**" no realice operaciones y/o acceda a su cuenta "**LiberNet®**", en un término de 1 (un) año; con excepción de los servicios que "**LIBERTAD**" ofrece a través de los Cajeros Automáticos y sus terminales de punto de Venta. En caso de que se bloquee la banca electrónica, se bloqueará la banca móvil de "**EL CLIENTE**".

**CAPÍTULO II. CLÁUSULAS APLICABLES A LA BANCA MÓVIL**

**PRIMERA: Funcionamiento de la Banca Móvil.**

Para acceder a las funciones de Pago Móvil a través del teléfono celular o dispositivo móvil registrado ante "**LIBERTAD**", es necesario vincular un device ID y contar con la aplicación móvil denominada "**Libertad**", la cual se podrá obtener en la tienda de aplicaciones de manera gratuita, y se le requerirá un dispositivo de seguridad para efectuar las operaciones que se describen a continuación.

La vinculación de número celular a otro o en su caso, el enrolamiento, se puede realizar en cualquier sucursal de "**LIBERTAD**", o a través de un código enviado al celular o de los medios de autenticación que **LIBERTAD**.

**El identificador del Usuario es el número de cliente**, además es necesario que el teléfono celular este habilitado para acceder a los Servicios Financieros Digitales, operar aplicaciones móviles y contar con servicio de datos (internet), para poder conectarse a los sistemas de "**LIBERTAD**".

"**LIBERTAD**" utilizará los medios de comunicación que considere pertinentes para hacer el enlace desde el teléfono celular hacia los sistemas.

**SEGUNDA: Requerimientos para realizar transferencias y/pagos a terceros.**

Para poder realizar transferencias y/o pagos a terceros, "**EL CLIENTE**" deberá registrar antes las cuentas de terceros en la aplicación o en la banca electrónica, así como otorgar los factores de autenticación que la plataforma le solicite. La cuenta registrada, quedará habilitada en un lapso de 30 minutos contados a partir del momento en que se realice dicho registro, de acuerdo al Dispositivo de Seguridad utilizado, a menos que sea una cuenta destino.

"**EL CLIENTE**" a través de la aplicación podrá dar de baja las cuentas de terceros previamente registradas, así como registrar nuevas cuentas de terceros de acuerdo a lo señalado en el apartado de CLÁUSULAS GENERALES.

**SEGUNDA: Cuentas recurrentes.**

Con el objeto de simplificar la transferencia de recursos a cuentas de terceros eliminando el uso Dispositivo de Seguridad en dicha transferencia, "**LIBERTAD**" podrá permitir que "**EL CLIENTE**" registre

cuentas de destino con la calidad de recurrentes mediante el siguiente procedimiento:

1. Efectuar el registro de la cuenta para realizar pagos.
  2. Dejar que transcurran al menos 90 días desde que fue registrada como cuenta destino. Es necesario que la cuenta se haya usado al menos en 3 ocasiones y que no se hayan presentado reclamaciones sobre traspasos a esa cuenta.
  3. Efectuar una solicitud a **"LIBERTAD"** para que una cuenta destino sea registrada como recurrente.
  4. Utilizar una clave proporcionada por el Dispositivo de Seguridad para registrar como recurrente la cuenta de destino.
- Para desactivar la calidad de recurrente de una cuenta de destino, **"EL CLIENTE"** deberá solicitar a **"LIBERTAD"** la eliminación, mediante el procedimiento que este le ponga su disposición en la aplicación correspondiente.

**TERCERA: Funcionamiento de la aplicación.**

**"EL CLIENTE"** podrá realizar a través de la aplicación lo siguiente:

1. Consultar saldos, movimientos y estados de cuenta.
2. Hacer traspasos de la cuenta del cliente a otras cuentas.
3. Cambio y recuperación de contraseña de la aplicación.
4. Activar, contratar, modificar las condiciones, sólo en caso de que se tenga habilitado la opción correspondiente.
5. En caso de contar con tarjeta de débito se podrá bloquear y desbloquear este medio de disposición.
6. Comprar tiempo aire para la línea de teléfono celular, así como pago de servicios y entretenimiento.
7. Envío de cualquier información que **"LIBERTAD"** le solicite con base en los ordenamientos legales aplicables, y en relación a los productos y servicios que **"EL CLIENTE"** tenga contratados.
8. Segmentar los recursos de la cuenta de depósito de **"EL CLIENTE"** en apartados que éste habilite.
9. Generación de códigos y lectura de QR para efectuar operaciones bancarias, en caso de tener habilitada la opción por parte de **"LIBERTAD"**.
10. Realizar consultas y el envío de información y/o instrucciones respecto de operaciones relativas a productos específicamente contratados con anterioridad con **"LIBERTAD"**.
11. Consultar las autorizaciones en tránsito.
12. Contratación de créditos.
13. Hacer cualquier otra operación y/o servicio que **"LIBERTAD"** autorice en el futuro.

Para que las operaciones antes mencionadas sean autorizadas, deberán ser confirmadas a través de la contraseña, Dispositivo de Seguridad, factor biométrico o cualquier otro método autorizado por la legislación vigente correspondiente.

**Cierre o bloqueo de la app denominada "Libertad".**

**"LAS PARTES"** convienen que **"LIBERTAD"** cerrará y/o bloqueará el acceso a **"App Libertad®"** cuando:

- a) Durante una sesión, transcurran 2 (dos) minutos sin actividad, máxime lo anterior **"LIBERTAD"** podrá a su elección disminuir dicho tiempo tomando en cuenta el perfil de riesgo de **"EL CLIENTE"** y/o las condiciones del riesgo cibernético;
- b) Cuando durante el desarrollo de una sesión, el sistema identifique cambios en los parámetros de comunicación o inactividad por más de --2(dos) minutos;
- c) Para impedir el acceso simultáneo al sistema con un mismo identificador de usuario o en otro canal al mismo tiempo.

**"LIBERTAD"** podrá bloquear las contraseñas y/o los diversos factores de autenticación de **"EL CLIENTE"**, validados previamente por **"LIBERTAD"** cuando **"EL CLIENTE"** intente ingresar a la aplicación o realizar movimientos en la misma, cuando éste utilice

información de Autenticación incorrecta o ingrese más de cinco intentos de acceso fallidos, de forma consecutiva.

**"LIBERTAD"** podrá bloquear el uso de la aplicación en caso de que **"EL CLIENTE"** no la use en un periodo de 6 meses.

**TERMINOS GENERALES**

**"EL CLIENTE"** manifiesta que al momento de la celebración de la operación se entrega un ejemplar del Contrato, bajo la siguiente forma:

**1. SUSCRIPCIÓN AUTÓGRAFA EN SUCURSAL DE LIBERTAD:**

- De forma física las últimas 02 hojas del presente contrato, que contiene la firma de las partes.
- El resto del contenido contractual y sus anexos se entregan de forma electrónica a través en del portal [www.libertad.com.mx](http://www.libertad.com.mx), mediante el uso de una clave de acceso.

**2. SUSCRIPCIÓN DIGITAL ELECTRÓNICA:**

- El contrato y sus anexos se entregan de forma electrónica a través del correo electrónico proporcionado por el cliente.

Se contrata el servicio con token físico:

Si: No:

El presente Contrato se firma en  
, el día del mes del año .

CLIENTE  
(Nombre y firma):

Con domicilio ubicado en:

LIBERTAD SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. de C.V., S.F.P.  
(Nombre y firma del Apoderado Legal):

**No. de registro RECA: 2780-433-016540/14-00271-0123**