



Cash Management User Guide

México



Treasury and Trade Solutions

Table of Contents

I.	Introduction	3
II.	Payment Services	4
	A. Types of Payments Services in Mexico	4
	B. Sending a Payment	5
	C. Beneficiary Notifications	5
	D. Revocation, Modification and Rejection of Payments	6
	E. Availability of Payments	6
	F. Payments – Value Added Services	6
III.	Receivables Services	8
	A. Receiving an ACH Payment	8
	B. Check Deposits	8
	C. Physical, Electronic, and Web Collection Services	8
	D. Citi® One Receivables	20
IV.	Manual Initiation of Instructions	21
V.	Online Banking Services	23
	A. Electronic Banking Systems	23
	B. Users, Access Codes and Dynamic Codes.	23
	C. Administration of the Access Codes	24
	D. Bancanet Empresarial	25
	E. BancaNet Directo	25
	F. Service Support	26
VI.	Other Considerations	27
	A. Inversión Empresarial	27
	B. Global Zero Balance Account through CitiDirect BE®	28
	C. Specialized Unit	28
	D. Checkbook	28
	E. Defined Terms	30
VII.	Conclusion	36

I. Introduction

Thank you for choosing Citi Treasury and Trade Solutions (TTS) to manage your cash and business needs. The objective of this Cash Management User Guide is to provide you with guidelines and details of services available to you, which must be read together with the terms and conditions of your account. In this guide, Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex (México), Citi and the Bank may be used interchangeably. This guide may be updated from time to time and any changes will be notified through our regular channels.

In case of any inconsistency between the English and Spanish versions, the Spanish version shall prevail.

II. Payment Services

Payments can be instructed through the following channels: BancaNet Empresarial, CitiDirect BE®, CitiConnect®, and any Citibanamex digital platform.

A. Types of Payments Services in Mexico

- **Book to Book (B2B):** Transfers between Citibanamex accounts. This functionality allows customers to send transactions to accounts of the same bank, with respect to their own accounts or third party accounts.
- **Automated Clearing House (ACH):** Interbank electronic transfers payment system
- **Real Time Gross Settlement (RTGS):** Transfers of funds, large or small, on a real-time basis to accounts at other domestic financial institutions
- **Interbank Payments in Pesos and Peso-Dollar (ACH and RTGS):** Allow wire transfers to other banks in Pesos, or Peso-Dollar, between demand deposit accounts in Pesos, or Peso-Dollar, within Mexico.
- **Cross Border Funds Transfers (International Transfers):** Allow customers to transfer funds to accounts in other countries in different currencies using wire transfers. These transfers can be originated from accounts in Pesos and Peso-Dollar.
- **Traditional Payment Orders:** Transactions use to make payments to beneficiaries who do not have bank accounts or for which the originator does not know the account. Traditional payment orders are generated by the Customer (Originator) through online banking or via a Bank Branch. The beneficiary may go directly to Citibanamex Branch specified by the Customer for collection.
- **Referenced Payment Orders:** Transactions used to make payments to beneficiaries that do not have bank accounts or for which the originator (Customer) does not know the account. Referenced payment orders are generated and transmitted by the Customer through online banking in a batch format and allow for the beneficiary to go directly to any Citibanamex branch for collection.
- **Manager Checks:** Payments made to beneficiaries without the need for them to have bank accounts. Manager Checks are non-negotiable cashier's checks (cannot be endorsed, that is, only the beneficiary can collect them) and are issued by the Customer through online banking (CitiDirect BE®), then printed by Citibanamex and sent/delivered to the issuing customer, so that the issuing customer can deliver them to the beneficiary. The beneficiary can cash the manager check at any Citibanamex Branch or any other bank nationwide. The Customer can choose to have them delivered to the Customer's offices or pick them up at a Bank Branch.
- **Payments of Taxes:** Payments of fiscal obligations to federal, state or municipal governments in Mexico.

Any of the payments mentioned above can be used to pay suppliers, third parties, meet payroll or other obligations of the Customer, and make transfers between the Customer's own accounts.

In the case of TEF Payments, these may be requested through the Activation Form identified as "Request for Payment Products / Payments Product Activation Form". Through the TEF service, the Customer may, among others: (i) makes payments, through Instructions to Citibanamex to charge the Customer's global charge account, the global (Bulk debit) amount or any of the Accounts Incorporated as own and deposit any Account whose owner is a third party, (ii) make collections, through Instructions to Citibanamex to charge certain amounts to the Incorporated Accounts whose holders are third parties (whose Accounts have been incorporated by written authorization from the third party), (iii) payment of labor, social and commercial considerations of any nature, subject to the conditions and terms that at the time Citibanamex informs and (iv) the other services that may be carried out at the time by entering the corresponding Instructions through the TEF Service

B. Sending a Payment

1. Customers can make transactions on the CitiDirect BE® and BancaNet Empresarial platforms one-by-one by filling in the required fields for processing. Some products are available on only one of these platforms.
2. Batch payments also can be submitted on the digital platforms via file transfers.
3. These two platforms have the ability to request authorizations to release payments:
 - a. BancaNet Empresarial supports one authorizer.
 - b. CitiDirect BE® supports up to nine fully configurable levels of approval.
4. Regarding CitiConnect®:
 - a. The Customer will be confirming the execution of any transaction that imply transfer or withdrawal of funds, by the defined platform.
 - b. All confirmed transactions will be executed by client's entitled personnel. Therefore the instructions sent should be encrypted and protected and should have the explicit and sufficient information of the requested transactions to be executed through CitiConnect®, by the Customer.

C. Beneficiary Notifications

Notices to beneficiaries can be made via email at the time transaction are sent as long as a beneficiary's email is included at the time the account is registered in the online platform and in the file format for batch transfers.

D. Revocation, Modification and Rejection of Payments

There is a functionality to stop and/or modify payments only when they have been scheduled, which allows customers to enter the platform in a timely manner and make the modification or cancellation, as the case may be.

E. Availability of Payments

Information on the availability of payments for each platform can be found at the following links:

BancaNet Empresarial:

https://www.banamex.com/pop/es/comun/bancanet_empresarial_horarios.htm

BancaNet Empresarial Support Site:

<https://www.banamex.com/resources/bancanets/bne/esp/contenedor/Servicios.htm>

CitiDirect BE®: <https://portal.citidirect.com>

In the Self Service option → Reference Information → Payment Cut-Off Time

F. Payments – Value Added Services

Citi Payment Outlier Detection

Citi® Payment Outlier Detection is an informational tool that uses advanced analytics and machine learning capabilities to help identify transactions relating to a Customers' Accounts, and/ or Accounts held by the Customer's affiliates, subsidiaries and branches for which the Customer is authorized to operate, that are materially different as compared to a Customer's Transaction History. When Citi Payment Outlier Detection is set to the online mode these "outlier transactions" are flagged and actively held in a queue for further review and action by the Customer's designated payment reviewer(s) via Citi's electronic banking platform, CitiDirect BE®. If upon reviewing the transactions, the designated payment reviewer(s) determines that the outlier transaction was unintended, the payment reviewer(s) will have the ability to cancel the transaction, or approve and release it for further processing. Once the outlier transaction is cancelled, it is not processed further by Citi's payment processing systems.

Citi Payment Outlier Detection Features:

1. A unique baseline profile is generated for each Customer based on the transaction history of their Accounts, and/ or Accounts held by the Customer's affiliates, subsidiaries and branches which the Customer is authorized to operate (the 'Customers Transaction Data'), which helps improve outlier detection accuracy.
2. Every transaction that is evaluated by Citi Payment Outlier Detection receives a risk score (0-100) depending on how much it deviates from the relevant past payment history. Customers can configure the Payment Outlier Detection Threshold that helps determine which transactions are identified as outliers.
3. Once a potential outlier transaction is identified, the designated payment reviewer(s) receives a notification and accesses the outlier review queue via CitiDirect BE.

4. Approved outliers refer to outlier transactions that the Customer's designated payment reviewer(s) has confirmed to be correct and approved for further processing. Rejected outliers refer to outlier transactions that Customer's designated payment reviewer(s) has confirmed to be unintended.
5. In Online mode potential outlier transactions are flagged and actively held in a queue until the transaction is actioned upon by the Customer's designated payment reviewer(s), or until the cut-off time (as described below) has been reached (in which case the outlier transaction(s) are processed). Approved transactions are released and processed by Citi while rejected transactions are cancelled.
6. In the Online mode, Customers can also set a cut-off time limit after which any held outlier transactions will be automatically released for processing.
7. In Offline mode, potential outlier transactions are identified but not actively held in a queue or otherwise stopped by Citi Payment Outlier Detection and continue to be processed. Additionally, in the Offline mode, the machine learning algorithm of Citi Payment Outlier Detection continues to allow the system to keep learning from the Customer's Transaction Data as well as from the responses provided by the designated payment reviewer(s), as part of a continuous re-adjustment of the risk scoring routine based on the reviewer's action.
8. Payment outlier reports are available via the CitiDirect BE Reports and Analytics function.

The execution of the payment transactions that are subject to Citi Payment Outlier Detection will occur in accordance with Citi's usual execution timeframes for the relevant payment type and will be considered received by Citi as follows:

1. In respect of a transaction that is not flagged as an outlier, the time when Citi completes the Citi Payment Outlier Detection process; and
2. In respect of a transaction that is flagged as an outlier the earlier of: (i) the time at which the timeframe established by the Customer for the disposition of the outlier expires (if the Customer takes no action), or (ii) the time when Citi receives approval from the Customer to process the outlier.

It is important to note that Citi Outlier Payment Detection is an informational support tool and is not guaranteed to detect or prevent fraud in any way.

III. Receivables Services

A. Receiving an ACH Payment

1. The clearinghouse forwards the instruction to Citi based on the locally defined clearing cycle.
2. Citi credits the Customer's Account. Any rejections or returns by Citi will be credited back to the payer account. The reason for the return is communicated to the payer.

B. Check Deposits

Customers can deposit their check(s) over the counter or in cash deposit machines (CDMs) at Citibanamex branches.

C. Physical, Electronic, and Web Collection Services

Citi provides the following collection services:

Online Payment Service

The online collection service facilitates the administration of collection through the receipt of deposits and payments at a national level with special validation data through a payment reference (línea de captura). It includes options to apply discounts, surcharges, validate amounts, and set payment deadlines, among others, facilitating identification and reconciliation of collections.

If the Customer must cancel an account assigned to the online collection service, it must first assign a new account to the service

Cash and check payments/deposits received by Citibanamex will be automatically recorded in the debit Account at the time of receipt or after the close of the business day of receipt. However, such deposits will not be credited nor will they be available until the agreed term between the Customer and Citibanamex. Citibanamex will register the deposits received (either at the teller or through online banking) within the agreed period.

If the Customer contracts the receipt of checks "Subject to Collection" and does not have a line of service, the balance that is Subject to Collection will be reflected in the balance inquiry as "Informative" and Citibanamex will release of the funds the following banking business day starting at 12:00 p.m., once the availability of funds has been confirmed. If the Customer has a Line of Service linked to the debit account of the Online Payment Service, credit to the account will be made at the time of deposit. If reversed by the other Bank for any reason, Citibanamex will debit the amount of said checks to the refunds account assigned to the Online Payment Service, plus any applicable interest and expenses.

Lines of service are subject to the requirements and provisions determined by Citibanamex and must be requested at the Branch where the primary account (cuenta eje) is established.

The Customer can query information regarding deposits received through the electronic file (TIP) or any other means of communication that allow such queries.

The Customer can operate with a credit card in a single installment or non-interest deferred payments.

The Customer must generate its own payment reference (líneas de captura) and payment vouchers under the specifications and observations indicated by Citibanamex to ensure the correct transmission and receipt of the deposit/payment.

The Customer can receive deposits/payments from third parties through the service, once Citibanamex has approved the payment reference (línea de captura) or the data contained in the payment voucher.

If the Customer uses discounts and/or surcharges, the Customer must consider that for the application thereof, the days shall be calendar days. If the grace period falls on a non-business day, it will not extend to the following business day; therefore, the Customer must advance the deposit/payment prior to the due date to avoid any surcharges.

If operating through a database, the Customer must generate the database and observations indicated by Citibanamex to ensure the correct transmission and receipt of the deposit/payment. Under this modality, the Customer can receive deposits/payments from third parties after Citibanamex has approved the structure of the database and has established the means of exchange.

If operating through Web services, the Customer must provide the definition of the dialogues (inquiry, application and cancellation) on which the bidirectional communication of the service for implementation to take place. If the Customer does not have the defined dialogues, Citibanamex will propose the standard defined dialogues to be developed. Once the structure of the information exchange dialogues has been defined and approved, and the means of bidirectional communication link on which the payment instructions will be transmitted have been established, the Customer can receive deposits/payments.

With Web services, Citibanamex has access to the Customer's servers for queries, status updates and/or cancellation notice of deposits/payments. Cancellations will be carried out the same day as notification provided they are formatted and communicated according to previously defined standards. Additionally, the Customer will establish and maintain the necessary means, under a secure channel, for the link and query, application and/or cancellation of information. The means must also have a secure channel for transmitting information, and the information must be encrypted and/or authenticated as long as the active communication link between both parties remains. Any additional information that has not been defined within the dialogue structure or has been informed to Citibanamex will not be considered and its content will be ignored.

Finally, with Web services the Customer can define an alternative process for the receipt of deposits/payments (alternate website, database, etc.) so that in case there is no communication

or access to the online query servers, it can continue to receive deposits/payments. The Customer will also have the necessary infrastructure to guarantee the continuous inquiry of information with its servers in defined response times and schedules, to maintain continuity of the service; otherwise, Citibanamex may suspend the service by providing 48-hour prior notice.

Pemex Línea

Pemex Línea is a collection service for payments to Pemex Refinación for the purchase of its products, such as gasoline, fuel, asphalt, etc.

Pemex Línea services are:

1. Charges to the debit account, payable to Pemex Transformación Industrial, in accordance with the instructions entered by the Customer into the Pemex Línea Online Collection Module,
2. Receipt of deposits, at Citibanamex branches or through BancaNet Empresarial, to be credited to the debit account,
3. Charges to the debit account to be delivered via branch or BancaNet Empresarial,
4. Change of confidential numbers,
5. Inquiries of balance summaries, transactions and account statements,
6. Any other banking services now provided by or to be provided by Citibanamex in the future, through the Pemex Línea Online Collection Module.

The Customer may receive services from Citibanamex in relation to a debit account through the Pemex Línea Online Collection Module and the use of an electronic signature.

The Customer shall follow the orders issued by the Pemex Línea Online Collection Module and comply with the operation hours, restrictions and specifications indicated therein.

Additionally, the Customer may make queries in the Pemex Línea Online Collection Module during inquiry hours. The Customer can debit the debit account online automatically. These charges will be made at the time of the debit instruction in the Pemex Línea Online Collection Module under the “Apply Collection” function.

Pemex Gas

The Pemex Gas Collection Service is offered to make payments to Pemex Gas y Petroquímica Básica for the purchase of its products, such as Gas LP, Natural Gas, etc.

PEMEX Gas services are:

1. Charges to a debit account, payable to Pemex Gas, in accordance with the instructions the Customer enters into the Pemex Gas Online Collection Module,
2. Receipt of deposits, at Citibanamex branches and/or through BancaNet Empresarial, to be credited to a debit account,
3. Charges to a debit account to be delivered via a Citibanamex branch or BancaNet Empresarial,

4. Change of confidential numbers,
5. Inquiries of balance summaries, transactions and account statements,
6. Inquiries of bills payable to Pemex Gas, and
7. Any other banking services now provided by or to be provided by Citibanamex in the future, through the Pemex Gas Online Collection Module.

The Customer can receive Citibanamex Services in connection with its debit account through the Pemex Gas Online Collection Module and the use of an electronic signature. The Pemex Gas Online Collection Module is programmed so that the Customer can access details of past due bills and those about to expire that are owed to Pemex Gas, including applicable late interest and value added taxes, give instructions to Citibanamex to make wire transfers to Pemex Gas with funds held in a debit account for bills that are past due and about to expire, and for advance payments in connection with future bills.

The Customer will follow the instructions issued by the Pemex Gas Online Collection Module and comply with the indicated operation hours, restrictions and specifications. The Customer can query the Pemex Gas Online Collection Module during inquiry hours. The Customer can debit its debit account online automatically. Charges will be made at the time of the debit instruction in the Pemex Gas Online Collection Module under the “Apply Collection” function.

Citibanamex will only present the invoices it receives from Pemex Gas, according to the process established with Pemex Gas. Any omission of information can be clarified with Pemex Gas.

Citibanamex may provide Pemex Gas any information related to the Customer’s debit account, including balances, and other information related to the Pemex Gas Online Collection Module and services.

Direct Debit

The Direct Debit Service streamlines collection processes through scheduled recurring automatic instructions to debit (previously authorized by the payer customer) customers’ checking accounts, Citibanamex debit cards and cards of other Mexican banks participating in the service, for the payment of bills or receipts issued by an entity (Issuer/Billing Company), as a result of providing goods or services.

The Direct Debit service is offered by Citibanamex to the Customer so that it can instruct Citibanamex, through the delivery of files, to take funds held in the accounts of paying customers who have previously authorized the service. The files must meet the specifications stated in the Layout of the Direct Debit File.

Once Citibanamex validates that the files meet the stated specifications, it will take the funds from the paying customers’ accounts. For accounts of other banks participating in the Direct Debit service, Citibanamex submits the debit order through the Online Clearing House, which, in turn, makes the settlement between Citibanamex and the receiving banks.

The authorization of the paying customer may be subject to the following restrictions: 1) periodicity of charges; 2) number of charges; 3) validity of the authorization of the charge, if indefinite, until revoked; 4) fixed or maximum amount for each charge. The charges described above may be authorized to pay any debt.

The service is subject to the Customer filling out the SECAB, delivering it to Citibanamex, complying with all requirements imposed by Citibanamex, and contracting an authorized means of access to the Online Banking Service that allows the use of this service, and to Citibanamex authorizing and activating the service.

The Customer will:

1. Obtain from paying customers the Direct Debit Authorization Forms, if the Customer decides to receive them in its own offices.
2. Identify the paying customer by obtaining copies of their voter cards, passports, or any other valid identification that Citibanamex may authorize in the future. In the event that the paying customer is a company, the Customer must request a copy of documentation proving the existence of said company and the powers of its representative, whom must provide identification.
3. Keep, for the minimum term provided by law, the Direct Debit Authorization Forms and copies of the identification documents of the paying customers, and, if applicable, any documentation delivered, which must be submitted or presented to Citibanamex or any competent authority, upon request.
4. Make charges to accounts only when it has received authorization from the paying customer directly or through Citibanamex, or the paying customer has authorized such charges through its receiving bank, and the receiving bank has notified such authorization to the Customer.
5. Guarantee the information and confidentiality of the information provided to Citibanamex.
6. Cancel the service to paying customers who so request it, at no cost.
7. Resolve clarifications and disputes with paying customers regarding charges applied in a period not greater than ten calendar days.
8. Indemnify any damages suffered by those persons to whom the receiving Bank made an undue charge due to an error in the instructions sent to Citibanamex.
9. Have the human, material, technological and financial resources necessary to use of the Direct Debit service.
10. Deliver instructions to Citibanamex regarding any charges that Citibanamex will process, as required by the means of access, in the module corresponding to the Direct Debit service, and agrees to follow all the instructions of the module.

The Customer must send files with debit instructions to Citibanamex during the hours and days of service and according the terms for the means of access or the SECAB. Debit instruction credits will be credited to the credit/reversal checking account within the deadlines and times established in the SECAB. The debit instructions and files must be sent to Citibanamex using an electronic signature that has been authorized for such purposes. It cannot send debit instructions to the paying customer that exceed the maximum amount permitted and authorized.

Any receiving bank may request from Citibanamex the refund of a charge, for which the Customer authorizes Citibanamex to debit the credit/reversal Account, for an amount equal to the refund that is being requested.

Any paying customer (or any other person who has been debited an incorrect amount as a result of an error in the instructions sent by the Issuer) can request the refund/objection of the charge

to its receiving bank, and authorizes Citibanamex to debit the credit/reversal Account, for an amount equal to the refund which being s requested. Currently any accountholder has ninety days to request the refund of charges from the date it was made.

If the Customer does not have sufficient funds, and Citibanamex cannot make chargebacks as a result of requested refunds or reversals/objections, in the credit/reversal Account, then Citibanamex may, at its option, may make charges against the line of credit for overdrafts, if any, to exercise any other guarantee it may have been granted, or take any other action derived from the particular agreements between the Customer and Citibanamex. In addition, the Customer authorizes Citibanamex to make the chargebacks in any other Customer Account, and from then, any Customer Account will be deemed by Citibanamex a credit/reversal Account to make chargebacks.

If for any reason Citibanamex cannot make a chargeback and debits any amount from Citibanamex as a result of a charge that has been refunded or reversed, the Customer will pay late interest to Citibanamex by multiplying the Equilibrium Interbank Interest Rate, published by Banco de México, or any other successor rate, by 4.5 on the unpaid balances until it is paid in full.

Once terminated the Direct Debit Services Citibanamex may continue to make chargebacks for a period of 120 calendar days from the date of the last charge, in accordance with its instructions. The Customer cannot cancel, and will maintain sufficient funds in, the credit/reverse Account during the aforementioned period so that Citibanamex can make any chargebacks resulting from refunds or reversals.

Direct debit has a functionality called "Charge retries scheme" that increases the efficiency of your collection.

The charge retries scheme has different modalities:

- 1) Charge retries: Is when an interbank charge operation is rejected by insufficient funds, this may be retried if you so request, automatically to the next banking business day. The operation is sent by the total amount and will continue to be attempted until any of the following conditions are fulfilled:
 - a) When the charge operation is successful
 - b) When it reached the maximum number of retries requested ("maximum 3 bank working days)

Monitoring: This applies only for debit accounts in Citibanamex (checking accounts and debit cards). When an operation is rejected by insufficient funds, if you request it the charge account can be qualified, so that as soon as it receives sufficient balance to cover the total amount, the operation of charge would successfully and automatically complete. The maximum bank working days to maintain this functionality is 5.

Those operations that could be retried or monitored, will have a rejection for insufficient funds by cause. The rejections by different causes such as: blocked account, canceled account, nonexistent

account or incorrect, etc; they shall not be cause of retries or monitoring that enter into the scheme.

You will be able to obtain your response files during the process of charge retries scheme through BancaNet Empresarial and these files would be:

"Partial Files": it is the partial response file of collection that will be delivered in a specific schedule and will contain everything processed for a period of time and until that timetable (approximately).

"Files from the end of day": It is the partial response file of collection that will be delivered in the at the end of the service (approximately). In case of file submission of cuts, this file will correspond to the last cut generated in the day.

In all the response files listed, you can select, whether you want only successful operations or rejected and successful operations.

Once all operations are successful or the "Retry or monitoring Days" limit is reached, which marks the end of the charge retries scheme process, it will generate a global response file called "Final response file" with the end results of all operations sent, indicated if accepted or rejected the charge.

The liquidation of the successful collection that will be generated during the charge retries scheme process can be done through one of the following options (on request):

Partial settlement: Where the corresponding credits take place regarding the successful debits generated by each partial file that has been processed, as long as there is file delivery closings.

Liquidation at the end of the day: It generate the global deposit corresponding to all the successfully charges generated until "the final service schedule"

Global settlement: It is done when you have finished processing the entire file in maximum days allowed in the scheme with all successful and/or rejected charges in the charge retries scheme.

It is possible to establish a maximum hours approximate to operate the retries charge scheme during the day and be able to deliver the respond files and their corresponding settlement. This schedule cannot be exceed after 21:00 hrs and is known as "end time of the service". The operations that run after this time are known as remnants and are reported in a separate file called "file remnants" that is sent to the next working banking day and in the same way it generates the corresponding deposit.

To be able to enjoy the benefits of the retries of charge scheme, it is necessary to activate this functionality, signing and sending to process the format "CITIBANAMEX DIRECT DEBIT SERVICE REQUEST FOR OPERATING SPECIFICATIONS CHARGE RETRIES SCHEME (SECAB) (CORPORATE AND BUSINESS)".

Universal Collection

The Universal Collection service is made up of a Citibanamex global checking account and a large number of Payers ID that are linked to the global checking account.

The Universal Collection service will have the same name as the global account and all the Payers ID linked to the global account. The Customer must inform its paying customers of their unique and non-transferable Payer ID numbers, so that it can fully identify the deposits/payments made by each paying customer. The Payer ID number will be the reference to identify paying customers.

The Customer can manage accounts in Mexican currency and Dollars, provided that Payers ID will have the same type of currency as the global account.

The Customer can operate with concentration accounts (Concentration of Funds), which may operate with validation algorithms for verifier digit(s) in the numerical and/or alphanumeric reference, provided that all Payers ID will have the same validation algorithm characteristics and reference(s) as the global account.

The global account manages the balance of all deposits/payments made in the Payers ID. Payers ID will only be a means of access pursuant to which deposits/payments in the global account will be identified.

Payer ID:

1. Do not have their own balances
2. Do not issue a physical and/or electronic account statement because they are only a means of access for the receipt of deposits/payments
3. May be assigned an alphanumeric indicator known as "Alias", which will only be used to identify deposits/payments and will not be available or visible to the payer
4. Do not issue a physical checkbook
5. Must be reconciled for accounting purposes
6. Are not charged commissions for minimum balances
7. Receive deposits/payments that are transferred online and in real time to the global account
8. Can receive deposits/payments from all existing forms of deposit at branches (Citibanamex/other banks) and online banking (Citibanamex/other banks) services

Once the service has been contracted, Citibanamex will provide a list with the branch/account number of each Payer ID and its Standardized Bank Number (CLABE).

The Customer can request "Registrations" of Payers ID in BancaNet Empresarial, by account or by file with a maximum of 500 accounts per day.

Payers that make deposits into Payer ID, once they are assigned to them, may make deposits/payments to their assigned Payers ID on a daily basis through any available means of Citibanamex and may even receive interbank transfers using the CLABE number.

The payer is the person or entity that has been designated to use of a Payer ID to make deposits/payments.

The global account may have a physical checkbook and will have the funds transfer and payment services functionality. The Payer ID and global account may receive deposits/payments through any electronic means provided by Citibanamex, branches and interbank deposits.

The global account will have a single account statement that concentrates all the deposits/payments of the Payers ID and any deposits into the global account. Additionally, will have individualized reports for each Payer ID of the transactions of the day.

The Customer will have all the means of identification necessary to identify paying customers to whom it assigns a Payer ID. The Customer can make inquiries in the Online Banking service of Citibanamex of any transactions of the day and previous days, in addition to account statements of the global checking account. All transactions made by each of the Payers ID will have a record in the global account, concentrating the balances of each Payer ID and the balance of the global account. The Payers ID will only have the record of all the transactions made by Payer ID. These transactions will be displayed only as “informative.”

Charges received by Payers ID will be recorded as informative transactions in the Payer ID, and the global account will take the funds from the Payer ID to pay for the transaction. For deposits “subject to collection” received in the Payers ID, a double record will be made both in the Payer ID as an informative transaction and in the global account as accounting transaction. In case of a bounced check, there also will be a double record of the transaction as indicated above. Any commission for the bounced check will be reflected in the global account, indicating from which virtual checkbook the check came.

Speed Collect

This service allows customers to identify their deposits by using one or two references (numeric and/or alphanumeric). Resources are available immediately and information is available on-line in our electronic platforms.

This service is an ideal tool for any entity that needs to:

- Identify the credits received.
- Get on-line information to optimize the reconciliation process.
- Offer payers different options to make deposits (via Branch, deposit-receiving ATMs, some of our extended network partners, interbank transfers and / or e-banking).
- Get enhanced security, since the resources are under the protection and custody of Citibanamex, preventing risks by eliminating the need to manage cash in your facilities.
- Optimal use of resources.

Functionality

- It works using a checking account.
- Funds are posted on-line.
- Accounts are available in Mexican Pesos and US Dollars.

- The references are validated when on Citibanamex means (Branches, some extended network partners, and Citibanamex e-banking)
- The client can use one or two references to identify deposits:
 - Numeric (only numbers, up to 10 digits length)
 - Alphanumeric (accepts numbers and/or letters, up to 20 digits length)
- References can be validated using standard or customer defined algorithms.
- The service is available nation-wide.

Customs Taxes

This service allows customers to make Custom Tax Payments from a Payment Instruction that grants Customs Agent (s) authorization by the client, which will observe terms established in the Annex "A" for Customs Taxes. The Instruction will be executed by Citibanamex with debit to a specified Account; Citibanamex must credit local Federal Treasury the amount (s) generated by the payment of Contributions on behalf of the Customer, under the terms and conditions listed below:

- A. Citibanamex will comply with the procedure and guidelines established in the Operating Instructions for receiving taxes to Foreign Trade.
- B. Citibanamex will enable the Customer and the Customs Agent (s) entitled, who must be listed in Annex "A" for Customs Taxes, access to the system to make use of the electronic payment service.
- C. The payment of contributions will be made only when the electronic validations of the Customs Tax System coincide with the information contained in the SAT system regarding such federal contributions. Once the payment has been made, Citibanamex will issue a Payment Receipt, as proof of authorization for the respective tax, in accordance with the terms established by the instructions and other legislation applicable to the matter.
- D. Citibanamex will debit the Account specified in Annex "A" of Customs Taxes, the amounts that result from the electronic payment of Contributions that the Customs Agent instructs, which Citibanamex validates previously through the Customs Taxes System.
- E. The Customer must deliver Citibanamex a Letter of Instruction written in the terms of Annex "A" of Customs Taxes, through which the respective Customs Agents entitled will act on their behalf, as well as their respective legal representatives, specifying Citibanamex to accept the Instructions that come from entitled Customs Agents and their legal representatives electronically waiving any responsibility for Citibanamex, and which will cause specific debits to the accounts specified by the customer.

Operating Flow.

- I. The Customs Agent will send a Customs Tax Payment Instruction, on behalf of the Customer, instructing Citibanamex to debit the corresponding contributions in accordance with the respective proceedings.

- II. Once the above is done, Citibanamex will receive a Custom Tax File containing the Customs Declaration and Capture Lines to be paid through the Customs Tax System and will carry out the following activities:
- i. The following information will be validated:
 - a. That the Customs Agent patent is registered in the catalog of patents (included in Annex "A" of Customs Taxes), authorized by the customer to charge the account.
 - b. That the patent included in the File corresponds to the patent contained in the Citibanamex records.
 - c. That the Capture Line is valid to make the payment according to the query made by the Customs Tax System with the local authority (SAT) System, for this Service.
 - d. That the Account has sufficient funds to carry out the operation.
 - ii. In the event that the information contained in the Files complies with the validations of the previous point, Citibanamex will carry out the procedure for reviewing the information against the content from the response provided by the SAT System, which consists of the following activities:
 - a. Citibanamex will electronically revise the information of each Capture Line contained in the File, against SAT records.
 - b. In the event that the revised information is identical and SAT authorizes the payment of the respective Contributions, Citibanamex will debit the Account for each of the amounts corresponding to the submitted instructions and will generate a Payment Receipt and a Banking Operation Number.
 - c. In the event that the revised information differs, Citibanamex will inform the Customs Agent of the rejection by means of an error message.
 - d. Citibanamex will generate a result file, with the Payment Receipts and Numbers of Banking Operation of the Contributions paid.
- III. Citibanamex will send the Customs Agent the result file through the Customs Tax System.

The Customer accepts to notify Citibanamex promptly, with at least fifteen (15) Business Days in advance of the change or substitution of Customs Agents under entitlements, delivering again a letter of instruction, in the means and terms established in the Annex "A" of Customs Taxes.

The accounting entries, account statements, as well as the files and documents generated by the operations derived from the Customs Tax Payment service and issued by Citibanamex for that purpose, in accordance with articles 52 and 58 of the Local Credit Institutions Law, will make full proof that said operations were carried out.

Citibanamex will notify the Customer about the charges that, as a result of payment of Custom Taxes, are made to the specified Account, via the monthly account statement, provided he has had movements within the month's period.

For the provision of the Customs Tax Payment Services, the Customer is obliged to pay to Citibanamex the fees that are detailed in Annex "B" of Customs Taxes.

Fees may be modified by Citibanamex at any time, upon written notification to the customer with 30 (thirty) business days in advance. In case the customer does not agree with the corresponding modifications, he may terminate the Customs Tax service by sending the "The Cancellation Letter of the Customs Tax Service".

The fees cause the value added tax (VAT) that corresponds in terms of the law.

The Customer authorizes Citibanamex to collect the fees derived from this Contract with a charge to the Account indicated by the customer in Annex "B" of Customs Taxes.

D. Citi® One Receivables

Citi® One Receivables is a solution that provides a single integration with different collection channels and payment methods to automate the reconciliation process of Company's Invoices and Account Receivables. This solution is available in several Latin American countries, allowing the Company to process and automate the reconciliation of different collection flows.

The Company will be able to inform the Bank of the commercial debt or Invoices, in a designated format agreed with the Client, whose transmission will be done through different models such as Secure FTP (SFTP), batch or online using Web Service on any format directly from the ERP systems. Each of the payers will be able to check their commercial debt or invoices, choose the document(s) that they wish to pay and make the payment through the collection channels that are connected to One Receivables. Each time a payer makes a payment, One Receivables will automatically send the detail of the successful payment and the reconciled information to the Company's accounting system.

Citi® One Receivables includes three(3) main capabilities: a) Citi Active Networks allowing the Companies to present invoices and debts in our Citi Network Extension Branches ; b) Enhanced Direct Debit allowing the Companies to collect invoices through the ACH Direct Debit Network when available in the country and c) Third Party Channels allowing the Company to connect to One Receivables through other channels such as Third party Banks, Credit Cards Processor, Mobile Wallets Company, etc. in order to automate the reconciliation of such channels.

Implementing Citi® One Receivables requires consultation with a Client's IT and Accounts Receivables/Billing Team so that that invoice presentation processes in place can be documented and a project design proposal created. Implementation timelines range between 4 – 6 weeks depending on the project scope.

IV. Manual Initiation of Instructions

Citibanamex offers its Customers the ability to initiate manual instructions in event of contingency or other scenarios that may involve a manual instruction, including amendment or cancellation of previous instructions, through Cash Management contingency process.

The Contingency Manual Instructions form identifies those individuals who are authorized to initiate and confirm instructions by manual means, on behalf of the Customer. To provide the service must complete contingency Manual Operation Contract (FE-023-09-17) format with all data required. This request is for a single contingency event. The requests are for the same day, so they can not be scheduled

Additionally, Citibanamex shares concern about operational risk related to sending physical letters to Citibanamex offices, enabling Customers to send manual instructions via CitiDirect BE® as scanned images. To enable this capability, the Customer must request the Manual Payments solution package in CitiDirect BE® Activation Form, where it should indicate which CitiDirect BE® users will be granted this profile and how they can send manual instructions.

Virtual Manual Payments through CitiDirect BE® (Pagos Manuales Virtuales)

1. The Virtual Manual Payments service allows the Customer to enter, see, and authorize instructions via images (letters) through the CitiDirect BE®, CitiDirect BE® Mobile, and CitiDirect BE® Tablet electronic banking system, using a secure transmission channel and following the current authentication processes (use of the Safeword Card/MobilePASS) as a means of accessing and authenticating the users and processing (with preparer and approver levels previously requested and authorized by the customer) instructions.
2. The sending of instructions through the Virtual Manual Payments service is limited to transactions that the Bank defines for this purpose.
3. Instruction images entered in the Virtual Manual Payments service must be previously signed by the Customer's authorized representatives and will follow the procedure established in the signature validation account contract.
4. The images can only be processed in two format types: PDF and JPG
Notes for Completing the Manual Operation Contract (FE-023-09-17)
5. Please provide at least two call-back nominees. Citibanamex recommends that the nominees be located in the same time zone as the country where the Customer's Account is located.
6. When completing the Manual Operation Contract (FE-023-09-17) form, the Customer should list all account numbers that are to be enabled for manual processing of transactions

Processing contingency Manual Instructions

In the event that the Customer requires Citibanamex to process a MIFT instruction:

1. The Customer sends a manual instruction, duly signed, to Citibanamex via Fax mode or delivery of original documentation in the Bank's operational offices. For movement of funds from the Customer's Account, Citibanamex recommends using the Citibanamex Manual Operation Contract form (FE-023-09-17).
2. Upon receipt of the manual instruction, Citibanamex carries out its internal verification, including but not limited to, reviewing for completeness of the required processing details and verifying the initiators' signature(s) against those provided in the Signature Card. The Customer should take care when completing the Citibanamex standard form for manual payment as it may be rejected if it contains erasures/white-outs.
3. Citibanamex may conduct an additional control by calling back the nominees included in the Manual Operation Contract (FE-023-09-17) of instructions submitted in the Pre-Defined Beneficiary List Form, once they are initially set up. The call-back nominee and the initiator cannot be the same. Confirmation by telephone may be recorded by Citibanamex.
4. Citibanamex processes the manual instruction once Citibanamex determines that all the verifications are successful.

The processing of the instruction is subject to Citibanamex's internal procedures and conditions given that there are alternative electronic channels to perform such instruction.

Neither a Manual Operation Contract (FE-023-09-17) form detailing just the updated alone, nor a letter nor any other form of document will be accepted. This is necessary to assure the operational integrity of the manual communication process.

Deletions to Authorizations

If the information provided in the manual operation contract format changes, the Client must send a new format that replaces the previous one. The changes for which Citibanamex must be informed include, but are not limited to the following:

- Personnel changes
- Changes to a person's name (e.g., due to change in marital status)
- New telephone numbers (e.g., new phone number, new area code, or new city code)
- New account number

A Manual Operation format (FE-023-09-17) detailing only the update, neither a letter nor any other document format will be accepted. This is necessary to ensure the operational integrity of the manual communication process.

V. Online Banking Services

A. Electronic Banking Systems

1. The Customer may access the Electronic Banking systems offered by Citibanamex through the internet, to select and agreed services enabled in the system pursuant to the instructions provided, and using Access Codes as a means of expressing the Customer's intention.
2. At the Customer's request, Citibanamex will provide the Online Banking Services, with the option to request the activation and/or contracting new services in the future. Such request shall proceed after full identification of the Customer and in accordance with the terms and conditions provided herein and in the law.
3. The Customer may cancel the Online Banking services at any time using the Global Channels Onboarding Form.
4. Citibanamex establishes limits in the transaction of individual, joint and operational amounts as defined by the Customer.
5. From the execution of the Master Account and Service Terms (MAST) (or other applicable account terms and conditions) that has been entered into between the Customer and the Bank, the Customer has the right to request that Citibanamex activate the Online Banking services that had not been initially contracted, in addition to installing the contracted service.

B. Users, Access Codes and Dynamic Codes.

1. A User is an individual who:
 - a) For purposes these services has been authorized by a legal representative of the Customer with powers to that effect, to access the Electronic Banking Systems and execute instructions in the name of and on behalf of the Customer; or
 - b) For purposes of BancaNet Directo, has access to use the banking services offered from the Customer's website.
2. The User will also have an Access Code, which shall use to identify itself with Citibanamex, or any third parties authorized by the Customer, and to accept instructions transmitted to Citibanamex in data messages. The Access Code has the same legal effects as a manual signature according to law and is admissible as evidence in court. The terms "electronic signature," "access device," "authentication factors," "confidential number," "NIP," "PIN," "password," "access codes," "number of personal identification," and "advanced electronic signature," shall have the same meaning as Access Code.
3. The User may configure alerts and notices in the Electronic Banking systems for different the transactions and events, i.e.: debits and deposits received in accounts, inclusion and deletion of users and amendment to authority, inclusion/exclusion/amendment to third-party accounts.
4. The Access Code is the numeric or alphanumeric passcode generated by the User to use the services through the Electronic Banking systems. The Access Code shall be activated at any Citibanamex branch or by other means defined by Citibanamex. The Access Code may be

used individually or jointly, and the instructions and transactions thus performed shall be fully legal enforcement.

5. Citibanamex also provides Dynamic Codes which consists of the characters generated automatically through a physical device or token. Each Dynamic Code is a one-time passcode which can be used only once to access the Electronic Banking systems or to execute a transaction or instruction.

An instruction means each transaction request from the Customer to Citibanamex through the Electronic Banking Systems to obtain services in connection with any account or accounts or customer number, if applicable.

6. Citibanamex delivers the Access Codes via electronic mail to the address provided by the Customer when contracting the services, complying with security standards for passcode delivery.
7. The Access Code is delivered inactive and has to be activated by telephone with the support of Citibanamex representative, or following the instructions specified in the activation guide provided with the Netkey kit.

Netkey is the physical device provided to each User to authenticate access to Electronic Banking system, generating Dynamic Codes each time the User requires access and/or authorize transactions that require higher security.

8. The User can modify its Access Code in accordance with standards established by Citibanamex (8 digits alphanumeric). The rules of construction for access codes are:
 - a) First two characters (numbers) are determined by Citibanamex and correspond to the User number.
 - b) The next 6 characters are determined by the User and has to be a combination of numbers and letters. Permitted characters include only "A" to "Z" and "0" to "9", and cannot include the User number or repeated more than 2 consecutive or equal characters.
9. Netkey guidelines shall be approved by the Customer or Legal representative on behalf of the User to whom it is assigned.

C. Administration of the Access Codes

1. The Customer may request the Access Codes for their Users and this shall be its sole decision.
2. The Customer can assign an identifier to each Access Code, such as the initials of the user's name or a user number, to identify each user's access code.
3. The creation of access codes may be carried out through any of the following procedures:
 - a) Electronic Banking system: a User designated with administration privileges may create, modify or delete other user's entitlements.
 - b) Citibanamex Branches: in cases when there is no User with administration privileges, the Customer or its legal representative may request the issuance of Access Codes at any branch, when comply with the requisites and documentation required by Citibanamex.

Following the applicable Citibanamex established procedure and pursuant to legal provisions, the Access Code(s) will be enabled.

4. The Customer or its legal representative can (i) determine the privileges of each Access Code, (ii) establish a pool of signatures and/or amount limits for each Access Codes, (iii) specify predetermined dates on which Access Code can be used, (iv) establish the valid terms of Access Codes and (v) request, assign, reassign, unassign, activate, block, unblock, and deactivate devices for the generation of Dynamic Codes, and (vi) any other functionality that Electronic Banking system allows.
5. If the Customer requires to eliminate the Administrator user and/or remove the Administration privileges, the request shall be presented at the Citibanamex branch where their accounts are managed, and submit the request using the corresponding form with assistance from a Citibanamex representative.
6. The requested changes shall be processed upon the Customer's compliance with the Bank's requirements, including evidencing the powers of the legal representative approved by Citibanamex.
7. Use of Access Code: The Customer is responsible for the access, operation and handling of the Electronic Banking system; therefore, any undue use that may occur with respect to the Access Code will be solely the Customer's liability.
8. Regardless of the person using the Electronic Banking System on behalf of the Customer, Citibanamex shall not be liable for any damages that improper use of the access code could cause the Customer, even in case of force majeure.
9. The Customer shall periodically change and not share the Access Codes, to maintain confidentiality and strictly follow the security recommendations made by Citibanamex.

D. BancaNet Empresarial

The Customer is entitled to use the online banking services in connection with its own accounts linked to the Electronic Banking system, using the Access Code as a means of identification.

E. BancaNet Directo

1. To contract this service, the Customer is required to have access to the Electronic Banking systems and at least one of the collection methods.
2. The Customer has to place a link to Citibanamex on any page of the Customer's website, which will serve as a connection between users of the Customer website and Citibanamex. (Customer website is understood to be the Customer-owned online application or webpage that can offer and execute transactions to receive payments and provide services with to users).
3. To use the service, the Customer shall have a secure website and through programing code link to the BancaNet Directo site, with the Customer header visible on the screen. The

Customer header is the image or header of the Customer's brand that will remain visible when users enter the Citibanamex website through the Citibanamex link: www.citibanamex.com.mx and www.citibanamex.com)

4. The Customer website will send the necessary information to BancaNet Directo to identify the payment. Once the payment is made, BancaNet Directo will return the payment information to the Customers website.
5. Requirements
 - a) The Customer's website has to clearly include the terms, conditions and restrictions for the provision of the services offered to its users.
 - b) The Customer has to acknowledge and accept that goods and services will never be sold or marketed through the Citibanamex website.
 - c) The Customer's website must have a security scheme capable of guaranteeing the protection of the data that the users enter into its website.
6. Citibanamex is not responsible for the information contained and the services offered via the Customer's website.
7. The Customer will be liable for any damages that could be caused by any of the following:
 - d) The operation, availability, accessibility or continuity of the Customer's website,
 - e) The maintenance of the services, information, data, files, products and materials existing in the Customer's website, or
 - f) The quality, legality, reliability or usefulness of the services, information, data, files, goods and materials existing in the Customer's website.
- a) Citibanamex may inform users of the Citibanamex website of the foregoing regulations, through any of its webpages or elements.

F. Service Support

- For service inquiries and clarifications, the Customer may contact Customer Service or go to the branch of its choice, where the Customer will be assigned a follow-up number for the procedure, which will be addressed promptly.
- Citibanamex will have 90 calendar days to respond to the Customer's request.
- Citibanamex, could carry out notifications regarding the use of electronic means; through the contact details that the Customer provides in the respective Electronic Banking.

VI. Other Considerations

A. Inversión Empresarial

1. Description

Citibanamex Inversión Empresarial is a deposit of cash on demand in Pesos accruing daily returns.

The Customer may at any time instruct Citibanamex by data message, activation of the service or to transfer from the customer's primary account (cuenta eje) funds to deposit in this product or vice versa. The client for this instruction may use the email registered in the data capture document at account opening, which must be sent to the email authorized by Citibanamex and informed to the client by sending to the email that the client have registered, or such instructions may be given by other means that Citibanamex determines for such purpose and that informs the client in the terms of the contract. Master Account and Service Terms (MAST) or other applicable account terms and conditions that has been entered into between the Customer and the Bank.

2. Schedules

Transfers may only be made on business days from 6:00 a.m. to 7:00 p.m., Mexico Central time. If the Customer instructs transfers outside these days or hours, the transfer will be applied the following business day.

Citibanamex may modify the aforementioned schedule, after notice to the Customer through any of the means agreed in the MAST or this User Guide.

3. Returns

Any returns accrued by the money registered in Citibanamex Inversión Empresarial will be gross and will be calculated on the daily balance by dividing the annual interest rate determined by Citibanamex by 360. Calculations are made to the hundredths.

The returns will be accrued daily and will be paid discounting the taxes that might have of been generated.

The annual interests rates applicable to the product in accordance to the amount invested are published by Citibanamex and therefore the customer can consult them in the Citibanamex portal. Regarding de GAT (Ganancia Annual Total / Total Annual Gain Rate) of the Citibanamex Inversión Empresarial is indicated in the account statement. Citibanamex may review and adjust the interest rate daily. (GAT means the net total annual profit expressed in an annual percentage that, for information and comparison purposes, incorporates the nominal interest that may be capitalized that, if applicable, may be accrued by the Product

contracted by the Customer, minus any related costs, including costs associated with the opening of the account).

B. Global Zero Balance Account through CitiDirect BE®

Allow instructions modifying the Global Zero Balance Account structure, parameter changes, reassignment of interest, deleting accounts, blocking structures and reactivating structures and others, through CitiDirect BE® after verification of authorized user through authentication method (use of SafeWord Card / MobilePASS), subject to contracting CitiDirect BE® and activation of Liquidity module for Clients who have executed into the Global Zero Balance Account Agreement or the Target Balancing Agreement (Multi-Entity). The instructions through the respective electronic means will produce the same effects that the laws grant to signed documents and will have the same value

C. Specialized Unit

Citibanamex provides the Customer with specialized customer service to address any Customer complaints or claims. It is located at Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, tel. (55) 12 26 45 83 and email: une@citibanamex.com. This Specialized Unit has personnel in each State of the Mexican Republic, whose data may be obtained by the Customer in any Citibanamex branch.

D. Checkbook

Citibanamex will provide the Customer with one or more Checkbooks, through which the Customer and the Authorized Persons may make withdrawals or disposals of cash out of the balance available in the Account in favor of the Customer, through the issuance of checks.

The Customer may not use blank Checks other than those provided by Citibanamex in said Checkbook, except in those cases in which, upon written request, Citibanamex authorizes the Customer to use special forms or blank Checks, which must comply with the applicable bank specifications.

The Customer acknowledges that special Checks may be rejected if failed to comply with the aforementioned bank specifications, and Citibanamex will not be liable for any damages the Customer or any third party may suffer as a result of the non-payment of the bounced Check, even if there are sufficient funds in the Account.

Delivery of Checkbook

Citibanamex will provide the Checkbook at the Branch or such other place as determined by Citibanamex, after acknowledgment of receipt by the Customer or the individual the Customer authorizes in writing. From the date of acknowledgment of receipt, the Customer will be solely responsible for the custody and use of the Checkbook, with Citibanamex being released from any

liability arising from any misuse of blank checks contained therein through fault or negligence of the Customer, its representatives or Authorized Persons.

Revocation of Checks

The Customer and the Authorized Persons cannot revoke the checks issued, nor oppose their payment, but after the deadline for presentation determined by the applicable legal provisions. Upon expiration of this period, the Customer may revoke the checks or may oppose its payment pursuant to a written notice delivered to Citibanamex.

Citibanamex Protected Checkbook

The Customer may request Citibanamex the product known as Citibanamex Protected Checkbook either through an Application or via the Electronic Systems, and therefore:

1. When requesting the Citibanamex Protected Checkbook product, the Customer must determine the money limit and the manner in which the checks will be activated in accordance with the provisions of the following paragraphs.

Said sums of money may be modified by the Customer at any time through the Electronic Systems that Citibanamex makes available for such purposes.

2. Issued checks the amount of which is less than or equal to the limit established by the Customer in accordance with paragraph a) above, will only be paid by Citibanamex if, prior to their presentation for collection, the Checks were activated by folio number and it matches exactly the folio number of the Check that is presented.
3. Issued checks the amount of which is greater than the limit referred to in the preceding paragraph will only be paid by Citibanamex if, prior to their presentation for collection, they were activated by folio number and amount, which must match the folio number and amount of the Check that is presented.

Activation shall mean the Confirmation of the folio number and, where appropriate, the amount of the Checks, which must be made by the Customer through the Electronic Systems made available by Citibanamex to such effect, which may include Online Banking, or, pursuant to a written document presented at the Branch in the forms provided by Citibanamex to the Customer. The issuance of the Checks does not mean their activation.

When the signature of two or more persons is required to issue Checks and provided that the Electronic Systems referred to in the preceding paragraph do not contemplate the possibility that activation is required to be made by more than one person, activation will be deemed made by all those who are required to sign the Check, even when only one of them does it. The foregoing

provided that Citibanamex will only pay those Checks issued with the necessary signatures of all the persons who are required to sign them.

Limit of Liability

Lack of payment of Checks as a result of a failure to activate them or because there is a discrepancy between the folio number or the amount confirmed and the folio number or the amount of the presented Check will be attributable to the Customer.

E. Defined Terms

For purposes of this User Guide, the following capitalized terms shall have the meanings expressed below, equally applicable to the singular and plural forms:

“Account” means the bank account or accounts that Citibanamex will open to the Customer in accordance with the MAST.

“Affiliated Businesses” means the suppliers of goods, services or cash that are affiliated with the Debit Card brand or such other means for withdrawal as determined by Citibanamex and, therefore, accept them as a payment instrument or means for cash withdrawal deposited in the Account.

“Application” means the page of general data of the Agreement that will include, among others, the general information of the Customer.

“APR” means the net total annual profit expressed in annual percentage that, for information and comparison purposes, incorporates the capitalizable nominal interests that, if applicable, the Product contracted by the Customer generates, minus any related costs, including costs associated with the opening of the account.

“Authorization Number” means the numerical identification provided by BancaNet Empresarial, in connection with each Instruction, except for inquiries or changes of Confidential Number.

“Authorized Persons” means the individuals that are authorized by the Customer to make withdrawals of money held in the Account, with the inclusion of their names and signatures in the Application being sufficient, or by subsequent authorization provided by the Customer to Citibanamex through such formats as it determines to such effect.

“Automatic Teller Machine” or “ATM” means the Electronic System, owned by Citibanamex or third parties, which is accessible by the Customer through the use of electronically interconnected terminals, located inside or outside Mexico, and plastic cards with magnetizable characters issued by Citibanamex or such other means as determined by Citibanamex, the use of which allows the Customer to agree with Citibanamex on the Services, pursuant to Instructions and the choosing of options enabled in the Electronic System, using Electronic Signatures as a means of expressing the Client’s intention.

“Bank Debit Order Authorization Form” means the form that contains the authorization of a paying customer so that a payment is made automatically by debiting its account. This form can be delivered by the paying customer to the Issuer, the Presenting Bank or the Receiving Bank.

“Bank Transaction Number” folio number labelled by Citibanamex System in which the execution of the instruction granted by the Customer is confirmed.

“Banking Hours” means, during Business Days, the hours from 9:00 a.m. to 4:00 p.m. Central Mexico time. Banking Hours may be changed at any time by Citibanamex without prior notice.

“Bill” means the document that contains an account payable by the Customer and in favor of PEMEX Gas, which may be a debit note, whose description PEMEX Gas delivers to Citibanamex for incorporation into the Pemex Gas Online Collection Module.

“Branch” means the establishment of Citibanamex the code and name of which is specified in the Application.

“Business Day” means any day of the year other than Saturday or Sunday, when the credit institutions are authorized to execute transactions with the public.

“Capture line” 20 character reference issued by SAT to identify the payment of a Custom Tax.

“Cardholder” means the Customer or Authorized Person in which favor Citibanamex will issue the Debit Card.

“Check” means the document that meets the requirements indicated in the General Law of Negotiable Instruments and Credit Transactions of Mexico to be considered as such.

“Checkbook” means the book that contains the blank Checks that, if applicable, Citibanamex will provide to the Customer in accordance with the provisions of this User Guide.

“Checking Products” means the Products the nature of which is a demand cash deposit using a checkbook and that are commercially known as: Cuenta de Cheques M.N. Banamex Personas Morales, Cuenta de Cheques en Dólares Personas Morales, Cuenta Productiva M.N. Banamex Personas Morales, Cuenta Productiva en Dólares Personas Morales, Cuenta Maestra Banamex para Personas Morales, Cuenta Maestra Opción Banamex para Personas Morales, Smart Account Pesos, Smart Account Dólares, Smart Account Premium and Depósito de Dinero a Plazo Fijo Moneda Nacional para Personas Morales.

“Citibanamex Portal” means the webpage of Citibanamex identified as “www.citibanamex.com” or any other webpage as determined by Citibanamex to the Customer through a notice sent by any of the means agreed upon in the MAST.

“Citibanamex Website” means the following websites owed by the Bank: www.citibanamex.com.mx and www.citibanamex.com.

Citibanamex may deny said authorization if the Customer fails to provide the documents requested by Citibanamex to verify the identity of the individuals the Customer intends to authorize.

“CLABE” means the Standardized Bank Code (Clave Bancaria Estandarizada) that identifies the checking account of a paying customer client, consists of eighteen digits and can be used to make interbank transactions.

“Condusef” means the National Commission for the Protection and Defense of Users of Financial Services (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).

“Confidential Code” means the code or numeric or alphanumeric code generated by the Customer to use the Services through the Electronic Systems, which has to be previously activated at any of the Citibanamex branches or such other means as determined by Citibanamex.

“Contributions” taxes, duties and other payments caused, in accordance with the applicable customs and tax laws, for foreign trade operations carried out by the customer in Mexico’s territory, which are expressly reflected in the Customs Declaration.

“Cover Page” means the page that contains the main characteristics of the transactions that the Customer will execute under the Agreement.

“Customer” means the individual or entity who has formalized and expressed consent in any of the forms provided by law, executing the Application for the acceptance of the MAST, the CDPD, the RDDR, the User Guide and this Agreement, in order to be a beneficiary of the Services.

“Customer Header” means the image or header of the customer brand that will remain visible when Users enter the Citibanamex Website through the Citibanamex link.

“Customer Number” means the numerical identification provided by Citibanamex to each Customer, which is revealed so that they can have access to BancaNet Empresarial.

“Customs Tax Payment Instructions” means each of the electronic orders sent by a Customs Agent to Citibanamex on behalf of the customer to apply debit instructions to specified Accounts.

“Customer Website” means an online application or webpage owned by the Customer pursuant to which it can offer and execute transactions to receive payments and provide services with the Users.

“Customs Agent” the individual who has a valid and current patent authorized by SHCP (term is defined below), to promote the customs clearance of foreign trade goods that has been entitled by the Customer, by means of instruction carried out under the terms indicated in Annex “A” for Customs Taxes of the Application Form, as an individual with sufficient faculties to perform debits, on behalf of the Customer, to the Account designated and maintained at Citibanamex, to perform the Payment of the Contributions (term is defined below).

“Customs Declaration” official form approved by the SHCP that the Customs Agent has processed according to the applicable customs legislation, on behalf of the Customer, to perform the customs clearance of foreign trade goods, and which in turn has been submitted by the Customs Agent to Citibanamex, under the terms of this Contract, for the payment of Contributions.

“Customs Taxes File” file that contains the (s) Import Declaration (s) (term is defined below) to be certified through the Customs Tax System (term is defined below).

“Credit/Reversal Account” is the checking account incorporated as its own, in which the deposits from the collection, in a global manner, from the Bank Debit Order service, will be credited, and in which the commissions and chargebacks from said service will be debited.

“Debit Account” means the checking or master account in Pesos, where Citibanamex will debit the payments for the services agreed in the contract of the product, provided that said account may not be modified during the term of the contract and must be incorporated into BancaNet Empresarial.

“Debit Card” means the plastic card with magnetic stripe that, if applicable, Citibanamex provides to the Customer, which will be used by the Cardholder as a means of disposing of the money deposited in the Account and as a payment instrument associated with said Account.

“Debit Products” means the Products the nature of which is a deposit of cash on demand that use a Debit Card for withdrawal and that are commercially known as Executive Card and Payment Account.

“Demand Investment Products” means the Products that are commercially known as: Inversión Empresarial e Inversión Inteligente PM.

“Deposit” means the bank deposit of money made to the Account through the delivery to Citibanamex of certain amounts of money in accordance with the provisions of the MAST and this User Guide.

“Deposit-Taking Products” means the Deposit-Taking Products on Demand, the Term Investment Products and the Demand Investment Products.

“Deposit-Taking Products on Demand” means the Checking Products and Debit Products.

“Dollars” means the lawful currency in the United States of America.

“Dynamic Code” means a portion of the Electronic Signature and consists of the Customer identification based on the control to access the Business Online Banking by using it together with other elements of a chain of characters generated automatically through a physical device. Each Dynamic Code provides access only to one Session or to the execution of a Transaction or Instruction.

“Electronic Signature,” “Access Device”, “Authentication Factors,” “Confidential Number,” “NIP,” “PIN,” “Password,” “Access Codes,” “Number of Personal Identification,” “Advanced Electronic Signature,” or any other that is added or designated (individually or collectively), means the data in electronic form used by the Customer to identify itself with Citibanamex or any third parties authorized by the Customer and accept the entitlement of the Instructions sent to Citibanamex in a transmitted Data Message. The Electronic Signature has the same legal effects as the manual signature according to law, being admissible as evidence in court.

“Electronic System” means any of the electronic, optical or any other technology used with the Electronic Signature and made available to the Customer by Citibanamex, including Microsites and third party sites related to and approved by Citibanamex for access, so that the Customer can carry out the sending of Instructions and their execution both in connection with services or request for information, and regarding the updating or modification of legal representatives or profiles thereof. These Electronic Systems include, without limitation: Citibanamex Mobile, Audiomático, Telephone Operator, Cash Management Service Portal, Línea Banamex Digitem, Online Banking, ATMs, Point of Sale Terminals and Mobile Phone. Citibanamex may, at any time and without further notice, add or remove any Electronic Systems.

“Foreign Currency” means Dollars, as well as any other foreign currency freely transferable and immediately convertible into Dollars.

“Foreign Currency Products” means the Products the nature of which is a deposit of cash on demand denominated in Foreign Currency and that are commercially known as: Cuenta de Cheques en Dólares Personas Morales, Cuenta Productiva en Dólares Personas Morales Smart Account Dólares and Inversión en Dólares.

“Incorporated Account” means any Account, whose owner is the Customer or an affiliate of the Customer, or a third party, and to which the Customer has access through any Electronic Means, in order to consult balances, or to carry out monetary transactions, and any other process that the Electronic Means allow due to its access authorization.

“Instruction” means each of the Transactions requested by the Customer to Citibanamex through the Electronic Systems using an Electronic Signature to obtain Services in connection with any Account or Accounts or customer number, if applicable.

“IPAB” means the Institute for the Protection of Bank Savings (Instituto para la Protección al Ahorro Bancario).

“Issuer” means the customer who provides goods or services to a paying customer, who needs to make collection for these services through the Bank Debit Order service contracted with the Presenting Bank.

“Lay-out of the Bank Debit Order File” means the technical and operative specifications that will include the files with transaction instructions and information sent by the Issuer regarding the service.

“Letter of Instruction” document whose format is attached to the Application Form as Annex "A" for Customs Tax payment by means of which the Customer will designate the respective Customs Agents who will act

on their behalf, enabling Citibanamex to accept the Instructions (term is defined below) that come from entitled Customs Agents.

“Line of services: service provided by Citibanamex to some clients that allow to receive funds from other banks checks deposits immediately.

“Means of Communication” means any of the electronic, optical or any other technology used through the use of an Electronic Signature and made available to the Customer by the Bank including Microsites and related third parties sites, so that the Customer can carry out the sending of Instructions and the execution thereof. These Means of Communication include, without limitation: BancaNet Móvil, Audiomático, Telephone Operator, Blink, GssNet, Cash Management Services Portal and Online Banking. The Bank may, at any time and without further notice, add or remove any Means of Communication.

“Mexico” means the United Mexican States.

“Online Banking” means the Electronic System, owned by Citibanamex, to which the Customer may access through the use of the Internet and allows the Customer to agree with Citibanamex on the Services, pursuant to Instructions and the choosing of options enabled in the Electronic System, using Electronic Signatures as a means of expressing the Client’s intention.

“Online Clearing House” means the Online Clearing House, which manages the electronic exchange system for the clearing of the transactions with the other banks.

“Payer ID”: Is a reference with check account format or “CLABE” format according to a Universal Collection account.

“Payment Receipt” electronic confirmation issued by Citibanamex System that the payment of the Contributions was satisfactorily credited.

“PEMEX Gas” means a Decentralized Public Entity (PEMEX Industrial Transformation), who pursuant to various contracts, agreements or commercial transactions provides goods or services to its customers.

“PEMEX Línea” means a Decentralized Public Entity, who pursuant to various contracts, agreements or commercial transactions provides goods or services to its customers.

“Pemex Gas Online Collection Module” means the module or screens within BancaNet Empresarial used to receive the services.

“Pemex Línea Online Collection Module” means the module or screens within BancaNet Empresarial used to receive the services.

“Pesos” means the lawful currency in Mexico

“Point of Sale Terminal” means the Electronic Systems consisting of computer terminals, mobile phones or computer programs, operated by third parties to instruct the payment of goods or services charged to the Debit Card or the Account.

“Presenting Bank” means Citibanamex or any other bank participating in the Bank Debit Order service which sends or requests the charges to the accounts of the payers of the same or another bank.

“Procedures and Guidelines” means the Operating Instructions for Receiving Contributions for Foreign Trade through the Authorized Credit Institutions, issued by SAT (term is defined below).

“Promissory Note” means the negotiable instrument known as “Pagaré con Rendimiento Liquidable a Vencimiento” that will be issued by Citibanamex to document a loan executed by the Customer in accordance with the provisions of Chapter Six of the Agreement.

“Product” means the commercial name through which the Customer will be able to identify the type of Transaction that it will execute with Citibanamex under the MAST and this User Guide.

“Receiving Bank” means any banking institution participating in the Bank Debit Order service where the paying client has a debit account.

“SAT” Servicio de Administración Tributaria. Tax Administration Service, a decentralized body of the SHCP.

“SECAB” means the document/form duly signed by the Issuer and Citibanamex that contain the specifications, conditions and characteristics for the use and operation of the Bank Debit Order service.

“Service” means any products and services provided by the Bank in connection with the Customer Account and that have been agreed upon by the parties in the Application, which are described in this User Guide, as well as any other product or service that is expressly described in the MAST.

“SHCP” Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Local Finance and Public Credit Institution.

“Specialized Unit” means the Citibanamex specialized customer service intended to address any complaint or claim by the Customer, located at Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, tel. (55) 12 26 45 83 and email: unebanamex@banamex.com. This Specialized Unit has personnel in each State of the Mexican Republic, whose data may be obtained by the Customer in any Citibanamex Branch.

“Term Deposit” means the fixed-term bank deposit of money made by the Customer debited from the Account under the terms and conditions of the MAST and this User Guide.

“Term Investment Products” means Depósito a Plazo, Inversión en Dólares and Pagaré Personas Morales.

“Transactions” means any of the transactions that the Customer executes with Citibanamex under the MAST, the RDDR, the Local Conditions and this User Guide.

“UDIS” means the investment units referred to in the “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta,” published in the Official Gazette of the Federation on April 1, 1995.

“User” means the individual who: (a) for purposes of the Online Banking service, has been designated by the legal representative with powers to that effect, authorized to access the Business Online Banking service and execute the Instructions in the name and on behalf of the Customer; or (b) for purposes of BancaNet Directo, will have access to the Customer Website to use the services offered.

“User Guide” means this User Guide that contains the guidelines, processes, scope, operational restrictions, operational functioning and other characteristics of the Services, for the use of the Customers that have a contract with the Bank in order to obtain the provision of any of the Services described therein, as identified by the Customer in the Cover Page, provided that the reading and interpretation of the User Guide should be made together with the MAST, the RDDR and the Local Conditions.

“Web Services”: technology that allows data interchange among different applications.

VII. Conclusion

Thank you for choosing Citi Treasury and Trade Solutions (TTS) for your Cash Management needs. Please feel free to contact your relationship manager with any additional questions that you have regarding TTS services.

Cash Management User Guide – Mexico – V2.1 – May 2023
RECA NUMBER / NÚMERO DE RECA: 0300-999-037743/01-00496-0223

Treasury and Trade Solutions
citi.com/treasuryandtradesolutions

36 | Page

© 2023 Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex. All rights reserved.
Citibanamex and Citibanamex design are registered service trademarks owned by Citigroup Inc., and Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.
D.R. © 2023 Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex. Citibanamex y Citibanamex y diseño son marcas registradas de servicios propiedad de Citigroup Inc., y Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.





Cash Management

Guía de Usuario

México

Treasury and Trade Solutions



Índice

I.	Introducción	39
II.	Servicios de Pago	40
	A. Tipos de pagos que los Clientes pueden hacer en México	40
	B. Envío de Pagos	41
	C. Notificaciones a los Beneficiarios	41
	D. Revocación, Modificación y Rechazo de Pagos	42
	E. Disponibilidad de Pagos.	42
	F. Servicios de Pagos de Valor Agregado	42
III.	Servicios de Cobranza.....	44
	A. Recepción de Pagos a través de la CCE.....	44
	B. Depósitos de Cheques	44
	C. Servicio de Cobranzas Físico, Electrónico y Web.....	44
	D. Citi® One Receivables	56
IV.	Instrucciones Iniciadas Manualmente	58
V.	Banca Electrónica	60
	A. Sistemas de Banca Electrónica	60
	B. Usuarios, Claves de Acceso y Clave Dinámica	60
	C. Administración de la Claves de Acceso	61
	D. BancaNet Empresarial	63
	E. BancaNet Directo	64
	F. Servicio a clientes	64
VI.	Disposiciones Generales.....	65
	A. Inversión Empresarial.....	65
	B. Cuenta Balance Cero Global a través de CitiDirect BE®	66
	C. Unidad Especializada	66
	D. De la Chequera	66
	E. Términos Definidos.....	68
VII.	Conclusión	74

I. Introducción

Gracias por elegir a Treasury and Trade Solutions de Citi (TTS) para la administración de su efectivo y necesidades de negocios. El objetivo del presente Manual de Usuarios para la Administración de Efectivo es proporcionarle un manual con los detalles de los servicios y deberá ser leído de manera conjunta con los términos y condiciones de su cuenta. En el presente Manual, los términos Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Citibanamex (México), Citi y el Banco, se emplean de manera intercambiable. Este manual podrá ser objeto de actualizaciones de tiempo en tiempo y cualquier cambio será notificado mediante nuestros Medios de Comunicación regulares.

En caso de cualquier inconsistencia entre la versión en inglés y en español de dichos documentos, la versión en español prevalecerá.

II. Servicios de Pago

Los pagos que pueden hacer los clientes por medio de los siguientes canales: BancaNet Empresarial, CitiDirect BE®, CitiConnect®, y cualquier plataforma digital que Citibanamex posee.

A. Tipos de pagos que los Clientes pueden hacer en México

- Pagos Book to Book (B2B): Transferencias entre cuentas Citibanamex. Esta funcionalidad le permite a los clientes enviar transacciones a cuentas del mismo banco, instruyendo a sus propias cuentas o de terceros.
- Cámara de Compensación Electrónica (CCE): Sistema de transferencias interbancarias.
- Sistema de Atención a Cuentahabientes (SIAC): transferencia de fondos en tiempo real a cuentas de otras instituciones financieras locales.
- Pagos Interbancarios en Peso y en Peso – Dólar (CCE y SIAC): Permite realizar transferencias electrónicas a otros bancos en Pesos, o en Peso-Dólares entre cuentas de depósito a la vista en Pesos, o Pesos – Dólares en la República Mexicana.
- Transferencias de Fondos Internacionales (Pagos Internacionales): Le permite a los clientes la transferencia de fondos a cuentas en otros países con diferentes divisas mediante transferencias bancarias. Estas transferencias pueden ser originadas desde cuentas en Pesos y Peso - Dólar
- Órdenes de Pago Tradicionales: Operación empleada para realizar pagos a beneficiarios que no manejen cuentas bancarias o de los cuales el ordenante no conoce la cuenta. Las órdenes de pago tradicionales son transmitidas por el Cliente (Ordenante) vía banca electrónica o por Sucursal de Citibanamex. El beneficiario puede presentarse directamente en la Sucursal Citibanamex especificada por el Cliente para su cobro.
- Ordenes de Pagos Referenciadas: Transacción que sirve para realizar pagos a beneficiarios que no manejen cuentas bancarias o que el Cliente ordenante no conoce la cuenta. Las órdenes de pago referenciadas son generadas y transmitidas por el Cliente vía banca electrónica en formato masivo, que permiten que el beneficiario pueda presentarse directamente para su cobro en cualquier Sucursal de Citibanamex.
- Manager Checks: Pagos hechos a beneficiarios sin necesidad de que éstos manejen cuentas bancarias. Los Manager Checks son cheques de caja no negociables (no pueden endosarse, es decir, solo el beneficiario puede cobrarlos) y son generados por el Cliente vía banca electrónica (CitiDirect BE®), después son impresos por Citibanamex y enviados/entregados al cliente emisor, para que éste pueda entregarlos al beneficiario. El beneficiario puede cobrar el manager check en cualquier Sucursal de Citibanamex o de cualquier otro banco a nivel nacional. El Cliente puede solicitar que se entreguen en sus oficinas o recogerlos en una Sucursal del Banco.
- Pagos de Impuestos: Pagos de carácter fiscal al Gobierno Federal, Estatal y Municipal.

**Cualquiera de las modalidades de pago anteriormente mencionadas se pueden utilizar para pagar a proveedores, terceros, pago de nóminas u otras obligaciones del Cliente, para realizar traspasos entre cuentas propias, nómina o cualquier obligación que el cliente tenga.*

Tratándose de los servicios TEF Pagos y/ a, estos podrán ser contratados a través del Formato de Activación o Activation Form identificado como “Solicitud de Productos de Pagos/Payments Product Activation Form”. TEF Cobros y Pagos: A través del servicio de TEF, el Cliente podrá, entre otros: (i) realizar depósitos, mediante Instrucciones a Citibanamex para que cargue en la cuenta de cargo global del Cliente, el monto global o en alguna de las Cuentas Incorporadas como propias y deposite a cualquier Cuenta cuyo titular sea un tercero, (ii) realizar cobros, mediante Instrucciones a Citibanamex para que cargue ciertas sumas a las Cuentas Incorporadas cuyos titulares sean terceros (cuyas Cuentas hayan sido incorporadas mediante autorización por escrito del tercero), (iii) pago de contraprestaciones laborales, sociales y mercantiles de cualquier naturaleza, sujeto a las condiciones y términos que en su momento determine e informe Citibanamex y, (iv) los demás Servicios que en su momento puedan efectuarse mediante la digitación de las Instrucciones correspondientes a través del Servicio de TEF.

B. Envío de Pagos

1. Los Clientes pueden iniciar operaciones en las plataformas CitiDirect BE® y BancaNet Empresarial, capturando una a una las operaciones al llenar los campos obligatorios para su procesamiento. Algunos productos están disponibles solo en una de estas plataformas.
2. Los pagos en masa pueden ser enviados por plataformas digitales vía transferencia de archivos
3. Las dos plataformas cuentan con la función para solicitar autorizaciones para liberar pagos:
 - a. Banca Net Empresarial solo permite un autorizador.
 - b. Para CitiDirect BE®, hasta 9 niveles de autorización plenamente configurables.
4. Respecto de CitiConnect®:
 - a. El envío de las instrucciones que impliquen transferencia o retiro de fondos, el Cliente dará su confirmación a la ejecución de dicha operación por el medio electrónico definido.
 - b. Las confirmaciones efectuadas serán ejecutadas por personal con las facultades suficientes para efectuar dicha operación. Las instrucciones deberán estar cifradas, y protegidas y contarán con la información explícita y suficiente de la operación que está solicitando el Cliente ejecutada a través de CitiConnect®

C. Notificaciones a los Beneficiarios

Las notificaciones a beneficiarios pueden ser realizadas vía correo electrónico al momento del envío de la transacción siempre y cuando se capture el correo electrónico del beneficiario en el alta de la cuenta y en el formato para las dispersiones masivas.

D. Revocación, Modificación y Rechazo de Pagos

Existe la funcionalidad de detener y/o modificar pagos solo cuando éstos han sido programados, lo que permite a los clientes ingresar a la plataforma de manera oportuna y realizar la modificación o cancelación, según sea el caso.

E. Disponibilidad de Pagos.

Información de la disponibilidad de los pagos para cada una de las plataformas puede ser encontrada en los siguientes enlaces:

BNE

https://www.banamex.com/pop/es/comun/bancanet_empresarial_horarios.htm

Portal de ayuda BNE

<https://www.banamex.com/resources/bancanets/bne/esp/contenedor/Servicios.htm>

CitiDirect BE®

<https://portal.citidirect.com>

En la opción de Self Service -> Reference Information -> Payment Cut-Off Time

F. Servicios de Pagos de Valor Agregado

Citi Payments Outlier Detection

Citi® Payment Outlier Detection es una herramienta de información que utiliza análisis avanzado y aprendizaje automático para identificar transacciones que son sustancialmente diferentes en comparación a la historia de pagos del Cliente. Estas “transacciones atípicas” son destacadas y retenidas en una lista para adicional revisión y toma de medidas por quien es designado como el revisor(es) de pagos del Cliente a través de la plataforma bancaria electrónica de Citi, CitiDirect BE®. Si cuando se revisan las transacciones, el revisor de pagos determina que la transacción atípica era sin intención, el revisor tendrá la posibilidad de cancelar la misma, o aprobarla y liberarla para ser procesada. Una vez que la transacción atípica es cancelada, esta no es procesada en más detalle por los sistemas de procesamiento de pagos de Citi.

Características Citi Payment Outlier Detection:

1. Un único perfil básico es generado para cada cliente en base a sus transacciones históricas que ayuda a mejorar la precisión para detectar situaciones atípicas.
2. Cada transacción que es evaluada por Citi Payment Outlier Detection recibe un puntaje de riesgo (0-100) dependiendo en cuanto se desvía de la historia de pagos pasada del Cliente. Los Clientes pueden configurar *Payment Outlier Detection Threshold* que ayuda a determinar cuáles pagos son identificados como atípicos.
3. Una vez que una potencial transacción atípica es identificada, aquel designado como revisor recibe una notificación y accede a la lista de revisión de situaciones atípicas a través de CitiDirect BE.
4. *Situaciones atípicas aprobadas* hacen referencia a transacciones atípicas confirmadas como correctas y aprobadas para próspero procesamiento por quien fue designado como revisor

de pagos del Cliente. *Situaciones atípicas rechazadas* hacen referencia a las transacciones atípicas que deben ser confirmadas como no intencionales por quien fue designado como revisor de pagos del Cliente.

5. En modo *Offline* (descrito debajo) potenciales transacciones atípicas son destacadas y *retenidas* en una lista hasta que la transacción sea accionada por quien fue designado como revisor de pagos del Cliente, o hasta el tiempo de corte (como es descrito debajo) haya sido alcanzado (en cuyo caso la(s) transacción(es) son procesadas). Las transacciones aprobadas son liberadas y procesadas por Citi mientras que las transacciones rechazadas son canceladas.
6. En el modo *Online*, los Clientes también puedes determinar un tiempo de corte después del cual cualquier transacción atípica retenida será liberada para procesamiento.
7. En modo *Offline*, las potenciales transacciones atípicas son identificadas, pero no activamente retenidas por Citi Payment Outlier Detection y continúan a ser procesadas. Adicionalmente, en el modo desconexión, el algoritmo de Aprendizaje Automático de Citi Payment Outlier Detection continúa permitiendo que el sistema aprenda de la información de transacciones del Cliente así también de las respuestas provistas por aquel designado como revisor de pagos, como parte de un continuo re-ajuste de la rutina de puntaje de riesgo sobre las acciones del revisor.
8. Pagos atípicos reportados están disponibles para el cliente a través de la función de Reportes y Analíticos en CitiDirect BE.

La ejecución de las transacciones de pago que están sujetas a Citi Payment Outlier detection ocurrirán en acuerdo con los tiempos usuales de ejecución de Citi para el tipo relevante de pago y serán considerados recibido por Citi como sigue:

1. con respecto a una transacción que no es marcada como atípica, el momento en que Citi completa el proceso de Citi Payment Outlier Detection; y
2. con respecto a una transacción marcada como atípica, lo que suceda antes de: (i) el momento en que expira el tiempo establecido por el Cliente para disposición de transacción atípica (si el Cliente no toma acción), o (ii) el momento en que Citi recibe aprobación del Cliente para procesar la transacción atípica.

Es importante notar que Citi Payment Outlier Detection es una herramienta de soporte de información y no garantiza detectar o prever fraudes en cualquier manera.

III. Servicios de Cobranza

A. Recepción de Pagos a través de la CCE

1. La C.C.E. envía las instrucciones a Citibanamex en función del ciclo de limpieza definido localmente.
2. Citibanamex acredita la cuenta del Cliente. Cualquier rechazo o devolución por parte de Citibanamex se acreditará nuevamente a la cuenta del ordenante. El motivo de la devolución se comunica a quien efectuó el pago.

B. Depósitos de Cheques

Los clientes pueden depositar su(s) cheque(s) en el mostrador o en máquinas de depósito en efectivo en las Sucursales de Citibanamex.

C. Servicio de Cobranzas Físico, Electrónico y Web

Citibanamex proporciona los siguientes servicios de cobranza:

SERVICIO ELECTRONICO DE PAGOS (S.E.P.)

El servicio de cobranza en línea que facilita la administración de la cobranza a través de la recepción de depósitos y pagos a nivel nacional con datos de validación especial a través de una línea de captura. Incluye las opciones de aplicar descuentos, recargos, validar importes y fijar fechas límites de pago entre otros, al momento de su recepción, facilitando la identificación y conciliación de la cobranza.

En caso de que el Cliente requiera cancelar alguna de las cuentas asignadas al servicio, deberá previamente realizar la asignación de una nueva cuenta.

Una Cuenta de abono/reverso es la cuenta de efectivo y cheques incorporada como propia, en la cual se acreditarán en forma global los depósitos de la cobranza, derivados del servicio de Domiciliación y en la cual se cargarán las comisiones y los contra cargos que se deriven de dicho servicio.

Los pagos / depósitos en firme (cuando se trate de depósitos en efectivo o en cheques con cargo de Citibanamex) y se registrarán automáticamente en la Cuenta de Abono al momento de su recepción o después del cierre del Día Hábil de su recepción. Sin embargo, dichos depósitos no serán abonados ni estarán disponibles sino hasta el plazo acordado entre el Cliente y Citibanamex para que Citibanamex registre los depósitos recibidos (ya sea en ventanilla o a través de la banca electrónica) en el plazo acordado.

Si contrata la recepción de cheques Salvo Buen Cobro y no tiene verificado reflejado en la consulta de la cuenta, el saldo Salvo Buen Cobro como "Informativo" y Citibanamex llevará a cabo la liberación de los fondos hasta el día hábil bancario siguiente a partir de las 12:00 p.m., una vez

que se haya confirmado la disponibilidad de los fondos. Si cuenta con una Línea de Servicio (En Firme) ligada a la cuenta de abono del Servicio Electrónico de Pagos, el abono a la cuenta se llevará a cabo en el momento del depósito, en caso de ser devuelto por el otro banco por cualquier causa, Citibanamex cargará el monto de dichos cheques a la cuenta de devoluciones asignada al servicio electrónico de pagos, más los intereses y gastos correspondientes

La línea de servicio está sujeta a los requisitos y a las disposiciones que en su momento establezca Citibanamex y deberá ser solicitada en la Sucursal en la que tenga establecida la Cuenta de Eje.

El Cliente podrá conocer la información relativa a los depósitos recibidos mediante la consulta del archivo electrónico (TIP) o cualquier otro Medio de Comunicación que así lo permita.

El Cliente podrá operar tarjetas de crédito con la forma de abono en una sola exhibición o a meses sin intereses.

El Cliente deberá generar sus propias líneas de captura y boletas de pago bajo las especificaciones y observaciones que señale Citibanamex para asegurar la correcta transmisión y recepción del depósito / pago.

El Cliente podrá recibir depósitos / pagos de Terceros a través del servicio, una vez que Citibanamex haya aprobado la línea de captura o los datos contenidos en la boleta de pago.

Si utiliza el esquema de descuentos y/o recargos, el Cliente deberá considerar que para la aplicación de los mismos, los días serán como naturales, si el periodo de gracia cae en día inhábil no se recorrerá el plazo al día hábil siguiente, por lo que deberá adelantar su depósito / pago y hacerlo antes del día de vencimiento para evitar recargos.

En el caso de operar mediante una base de datos, el Cliente deberá generar la base de datos, considerando las observaciones que señale Citibanamex, para asegurar la correcta transmisión y recepción del depósito / pago. Con esta modalidad podrá recibir depósitos / pagos de terceros una vez que Citibanamex haya aprobado la estructura de la base de datos de entrega y salida, así como se haya establecido el medio de enlace de intercambio de estas.

En el caso de operar a través de Web Services, el Cliente deberá proporcionar la definición de los diálogos (consulta, aplicación y cancelación) sobre los cuales se realizará la comunicación bidireccional del servicio para la implementación. En caso de no contar con los diálogos definidos, Citibanamex propondrá los que tiene definidos como estándar para que sean desarrollados. Una vez que se haya definido y aprobado la estructura de los diálogos de intercambio de información, así como, haber establecido el medio de enlace de comunicación bidireccional sobre el cual se transmitirán las instrucciones de pago, podrá recibir depósitos / pagos.

Con Web Services, Citibanamex tiene acceso a los servidores del Cliente para que realice consultas, actualización de estatus y/o aviso de cancelación de depósitos / pagos. Las cancelaciones se llevarán a cabo el mismo día en que se realice la notificación siempre que estén en el formato y se comuniquen de acuerdo a los estándares previamente establecidos.

Adicionalmente, se compromete a establecer y mantener los medios necesarios, bajo un canal seguro, para que tanto el enlace, así como, la consulta, aplicación y /o cancelación de información se desarrollen y mantengan. El medio deberá de contar con una vía segura para la transmisión de la información; debiendo la información estar encriptada y/o autenticada, en tanto permanezca el enlace de comunicación activo entre ambas partes. La información adicional transmitida por un medio distinto a los medios de comunicación definidos o haya sido notificada a Citibanamex, no será considerada bajo ningún motivo y se hará caso omiso del contenido de la misma.

Por último, con Web Services el Cliente deberá definir un proceso alternativo para la recepción de depósitos / pagos (web site alterno, base de datos, etc.) para que en caso de que no exista comunicación o acceso a los servidores de consulta en línea de la información, pueda continuar recibiendo depósitos / pagos.. Asimismo, el Cliente deberá contar con la infraestructura necesaria para garantizar la consulta continua de información a sus servidores en los tiempos de respuesta y horarios definidos, a fin de mantener la continuidad del servicio; de lo contrario, Citibanamex podrá suspender el servicio notificando con cuarenta y ocho horas (48) de antelación.

Pemex Línea

Pemex Línea es el servicio de Cobranza para realizar pagos a Pemex Refinación por la compra de sus productos, como gasolinas, combustibles, asfalto, etc.

Los Servicios de Pemex Línea consisten en:

1. Cargos a la cuenta de cargo para ser abonados a Pemex Transformación Industrial, de conformidad con las instrucciones que digite en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea,
 - a. Recepción de depósitos, en sucursales Citibanamex y/o BancaNet Empresarial, para ser abonados a la cuenta de cargo,
2. Cargos a la cuenta de cargo para ser entregados por sucursal o por BancaNet empresarial,
3. Cambio de número confidencial,
4. Consultas de saldos, movimientos y estados de cuenta,
5. Cualesquiera otros servicios bancarios que Citibanamex preste, o llegue a prestar en un futuro, a través del Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea.

El Cliente podrá recibir servicios por parte de Citibanamex en relación con la cuenta de cargo a través del Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea y mediante el uso de la firma electrónica.

El Cliente deberá seguir las órdenes que le indique el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea y cumplir con los horarios de operación, limitaciones y especificaciones que se indican en el mismo.

Asimismo, podrá hacer consultas en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea dentro del horario de consulta. Podrá efectuar débitos a la cuenta de cargo en línea para ser operados automáticamente; estos se harán en el momento en el que opere la instrucción de cargo en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Línea en la función "Aplicar Cobranza".

Pemex Gas

El servicio de Cobranza de Pemex Gas se ofrece por la necesidad de pago a Pemex Gas por la compra de sus productos, como Gas LP, Gas Natural, etc.

Los Servicios de Pemex Gas consisten en:

1. Cargos a la Cuenta de Cargo para ser abonados a Pemex Gas, de conformidad con las instrucciones que digite en el Módulo de Cobranza Electrónica PEMEX Gas por Internet;
2. Recepción de depósitos, en sucursales Citibanamex y / o BancaNet Empresarial, para ser abonados a la cuenta de cargo,
3. Cargosa la cuenta de cargo para ser entregados por sucursal o por BancaNet Empresarial,
4. Cambio de Número Confidencial,
5. Consultas de saldos, movimientos y estados de cuenta,
6. Consultas de sus Facturas que adeude a Pemex Gas, entendiéndose por Factura aquel documento que contenga una cuenta por pagar a su cargo y a favor de PEMEX Gas, misma que puede ser una nota de débito, cuya descripción entrega Pemex Gas a Citibanamex para su incorporación en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet, y
7. Cualesquiera otros servicios bancarios que Citibanamex preste, o llegue a prestar en un futuro, a través del Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet.

El Cliente podrá recibir Servicios de Citibanamex en relación con la cuenta de cargo a través del Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet y mediante el uso de la Firma Electrónica. El Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet, está programado para que el Cliente pueda conocer detalladamente las Facturas vencidas y por vencer que adeuda a Pemex Gas, incluyendo los intereses moratorios e impuesto al valor agregado que se lleguen a causar, dar Instrucciones a Citibanamex para hacer débitos a la cuenta de cargo, para hacer transferencias electrónicas de dinero a Pemex Gas, en relación con las Facturas vencidas o por vencer, así como anticipar abonos en relación con facturas por pagar futuras.

El Cliente deberá seguir las órdenes que le indique el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet y a cumplir con los horarios de operación indicados, limitaciones y especificaciones que se indican en el mismo. Asimismo, podrá hacer consultas en el Módulo de Cobranza Electrónica PEMEX Gas por Internet dentro del horario de consulta. El Cliente podrá efectuar los cargos a la cuenta de cargo en línea para ser operados automáticamente. Los cargos se harán en el momento en que opere la Instrucción de cargo en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet en la función "Aplicar Cobranza".

Citibanamex solo presentará las facturas recibidas de Pemex Gas, de acuerdo al proceso establecido con Pemex gas. Cualquier falta de información deberá de ser revisada con Pemex Gas.

Citibanamex podrá dar a PEMEX Gas toda la información relacionada con la cuenta de cargo, inclusive saldos, así como la demás información relacionada con el Módulo de Cobranza Electrónica PEMEX Gas por Internet y los servicios.

Domiciliación

El servicio de domiciliación permite agilizar los procesos de cobro, mediante instrucciones programadas automáticas recurrentes, con cargo (previamente autorizado por el Cliente pagador) a cuentas de cheques, tarjetas de débito de Citibanamex y cualquier otro banco nacional participante en el servicio, para el pago de una factura o recibo emitidos por una entidad (Cliente / Empresa Facturadora), como resultado de la prestación de un bien o servicio.

El Servicio de Domiciliación es el que ofrece el Citibanamex al Cliente, para que éste instruya a Citibanamex, mediante la entrega de archivos, para efectuar cargos en las cuentas de los clientes pagadores que previamente lo hayan autorizado. Los archivos deberán reunir las especificaciones señaladas y necesarias en el Lay-out del Archivo de Domiciliación.

Una vez que Citibanamex valide que los archivos cumplan con las especificaciones señaladas, Citibanamex procederá a efectuar los cargos; o tratándose de cuentas de otros bancos participantes en el servicio de Domiciliación, presentar los cargos a través de la C.C.E., la cual administra el sistema de intercambio electrónico para la compensación de los cargos presentados a los otros bancos; para que ésta a su vez haga la compensación de los mismos entre Citibanamex y los bancos receptores.

El Cliente reconoce que la autorización del cliente pagador, podrá estar sujeta a las siguientes limitaciones: 1) la periodicidad de los cargos; 2) número de cargos; 3) vigencia de la autorización de cargo, en caso de que la misma sea indefinida, hasta que ésta sea revocada; 4) monto fijo o máximo por cada cargo. Los cargos antes descritos, podrán ser autorizados para pagar cualquier adeudo.

El servicio está sujeto a que el Cliente llene la SECAB y la entregue a Citibanamex, cumpliendo con todos los requisitos que establezca Citibanamex, que el Emisor tenga contratado un medio de acceso autorizado en la Banca Electrónica que permita hacer uso de este servicio, y que Citibanamex autorice y active el servicio.

El Cliente es responsable de:

1. Recabar del cliente pagador el Formato de Autorización de cargo para Domiciliación, si decide recibirlas en sus propias oficinas.
2. Identificar al cliente pagador, mediante la obtención de una copia de su credencial de elector o pasaporte o cualquier otro medio de identificación vigente que en un futuro autorice

Citibanamex. En caso de que el cliente pagador sea una persona moral, deberá solicitar copia de la documentación que acredite la existencia de dicha persona moral y las facultades de su representante, a quién deberá identificar.

3. Conservar, durante un plazo mínimo que la ley establezca, los Formatos de Autorización de cargo para Domiciliación y las copias de las identificaciones de los clientes pagadores, y, en su caso, la documentación entregada, mismas que deberá entregar o presentar a Citibanamex o a cualquier autoridad competente, cuando estos así lo soliciten.
4. Enviar cargos a las cuentas solo cuando haya recibido autorización del cliente pagador directamente o a través de Citibanamex, o el cliente pagador haya autorizado dichos cargos por conducto de su banco receptor, y el banco receptor haya notificado dicha autorización al Cliente.
5. Garantizar la información y confidencialidad de la información que entregue a Citibanamex.
6. Cancelar el servicio a los clientes pagadores que así lo soliciten sin ningún costo.
7. Resolver las aclaraciones y controversias con los clientes pagadores respecto a los cargos aplicados en un periodo no mayor a 10 días naturales.
8. Indemnizar de todos los daños que llegaren a sufrir aquellas personas a quienes por un error en las instrucciones enviadas a Citibanamex, el Banco Receptor les haga un cargo indebido.
9. Contar con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios para hacer uso del servicio de Domiciliación.
10. Entregar las instrucciones al Citibanamex respecto de los cargos que éste último deba procesar en los términos que requiera el Medio de Acceso, en el módulo correspondiente al servicio de Domiciliación y se obliga a seguir todas las instrucciones que dicho módulo le indique.

El Cliente deberá enviar los archivos con instrucciones de cargo a Citibanamex dentro de los horarios y días de servicio y plazos señalados en el Medio de Acceso o en la SECAB. Los abonos respecto de dichas instrucciones de cargo serán abonadas en la cuenta de cheques abono/reverso en los plazos y horarios establecidos en la SECAB. Las instrucciones de cargo y los archivos deberán ser enviados a Citibanamex utilizando una Firma Electrónica que haya sido autorizada para dichos efectos. No puede enviar instrucciones de cargo al cliente pagador que sobrepasen el monto máximo de cargo establecido y autorizado.

El Cliente reconoce que cualquier banco receptor puede solicitar a Citibanamex la devolución de un cargo, por lo cual el Cliente autoriza a Citibanamex a efectuar contra cargos en la Cuenta de abono/reverso, por un monto igual al cargo cuya devolución se solicite.

Así mismo, el Cliente reconoce que cualquier cliente pagador (o cualquier otra persona a quien se le haya hecho un cargo indebido derivado de un error en las instrucciones enviadas por el Cliente) puede solicitar el reverso /objeción de un cargo a su banco receptor, por lo cual autoriza a Citibanamex a efectuar contra cargos en la Cuenta de abono/reverso, por una cantidad igual al cargo cuya reversión se solicite. El Cliente reconoce que en términos de la ley vigente, cualquier cuentahabiente tiene noventa días para solicitar la reversión de cargos contados a partir de la fecha del cargo.

En caso de que el Cliente no tenga fondos suficientes y Citibanamex no pueda hacer contra cargos, derivados de devoluciones o reversos/objeciones solicitados, en la Cuenta de abono/reverso, entonces, Citibanamex podrá, a su elección cobrarse contra la línea de crédito para sobregiros, en caso de existir, ejercer cualquiera otra garantía que haya otorgado, o ejercer cualquier otra acción derivada de los acuerdos particulares entre el Cliente y Citibanamex. Además, autoriza a Citibanamex a realizar los contra cargos en cualquier otra Cuenta Propia, y a partir de dicho momento, cualquier Cuenta Propia ser considerada por Citibanamex como una Cuenta de abono/reverso para efectuar contra cargos.

En caso de que por cualquier razón Citibanamex no pueda efectuar un contra cargo y adeude cualquier suma a Citibanamex derivado de un cargo que haya sido devuelto o reversado, pagará intereses moratorios a Citibanamex a razón de multiplicar por 4.5 la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio, que publica el Banco de México, o aquella otra tasa que la sustituya, sobre los saldos insolutos hasta su total y completo pago.

Terminado el Servicio de Domiciliación, Citibanamex podrá continuar realizando contra cargos, durante un plazo de 120 naturales contados a partir de la fecha del último cargo realizado acorde a sus instrucciones, por lo que se obliga a no cancelar y tener fondos suficientes en la Cuenta de abono/reverso durante el plazo antes señalado para que Citibanamex pueda efectuar los contra cargos derivados de devoluciones o reversiones.

Domiciliación tiene una funcionalidad llamada “Esquema de reintentos de cargo” que incrementa la eficiencia de su cobranza.

El Esquema de reintentos de cargo tiene diferentes modalidades:

1. Reintentos de Cargo: Es cuando una operación de cargo interbancaria se rechaza por fondos insuficientes, esta se podrá reintentar si usted así lo solicita, de manera automática al día hábil bancario siguiente. La operación se envía por el importe total y se seguirá intentando hasta cumplir alguna de las siguientes condiciones:
 - a. Cuando las operaciones de cargo sea exitosa o
 - b. Cuando se llegue al número máximo de reintentos solicitados (“máximo 3 días hábiles bancarios).
2. Monitoreo: Esto solo aplica para cuentas de cargo Citibanamex (Cuentas de Cheques y Tarjetas de Débito). Cuando se rechace una operación de cargo por fondos insuficientes, se podrá si usted así lo solicita; calificar la cuenta de cargo, de tal manera que en cuanto reciba saldo suficiente para cubrir el importe total, la operación de cargo se complete exitosamente y de manera automática. El máximo de días hábiles bancarios para mantener esta funcionalidad es de 5.

Las operaciones que podrán ser reintentados o monitoreados, serán aquellas que tengan una causa de rechazo por fondos insuficientes. Los rechazos por causas diferentes como, por ejemplo: Bloqueo de cuenta, cuenta cancelada, cuenta inexistente o incorrecta, etc; no serán causas reintentables o de monitoreo que entren en el esquema.

Podrá obtener sus archivos de respuesta durante el proceso del Esquema de Reintentos de cargos a través de BancaNet Empresarial y estos archivos podrán ser:

“Archivos de Cortes” : Es el archivo de respuesta parcial de la cobranza que se entregará en un horario específico y contendrá todo lo procesado durante un periodo de tiempo y hasta dicho horario (Aproximadamente).

“Archivos del cierre del día”: Es el archivo de respuesta de la cobranza que se entregará en la hora final del servicio (aproximadamente). En caso de existir entrega de Archivo de Cortes, este archivo corresponderá al último corte generado en el día.

En todos los archivos de respuesta indicados es posible seleccionar si se desea sólo incluir operaciones exitosas o tanto exitosas como rechazadas.

Una vez que todas las operaciones son exitosas o se llega al límite de “días de reintento o monitoreo”, lo cual marca el fin del proceso de Esquema de Reintentos de cargo, se generará un archivo global de respuesta denominado “Archivo de Respuesta Final” con el resultado final de todas las operaciones enviadas, indicado si se aceptó o se rechazó el cargo correspondiente.

La liquidación de la cobranza exitosa que se vaya generando durante el proceso del esquema de reintentos de cargo, puede realizarse a través de una de las siguientes opciones (a solicitud):

1. Liquidación parcial: Donde se generarán los abonos correspondientes por los cargos exitosos generados por cada archivo de corte que se haya procesado, siempre y cuando se tenga una entrega de Archivo por Cortes.
2. Liquidación al cierre del final del día: Se genera el abono global correspondiente a todos los cargos exitosos generados hasta antes del “Horario final del servicio”.
3. Liquidación global, se realiza cuando se ha terminado de procesar todo el archivo en el máximo de días hábiles permitidos con todos los cargos exitosos y/o rechazados en el Esquema de Reintentos de Cargo.

Es posible establecer un horario máximo aproximado para operar el Esquema de Reintentos de cargo durante el día y poder entregar los archivos de respuesta y su liquidación correspondiente. Este horario no puede exceder las 21:00 hrs y se conoce como “horario final del servicio”. Las operaciones que se ejecuten después de este horario se conocen como remanentes y se reportan en un archivo separado llamado “Archivo de Remanentes” que se envía al día siguiente hábil bancario y de la misma manera se genera el abono correspondiente.

Para poder gozar de los beneficios del Esquema de Reintentos de Cargo, es necesario activar esta funcionalidad, firmando y enviando a proceso el formato “Anexo para Funcionalidad de Esquema de Reintentos de Cargo (SECAB Corporativo y Empresarial)”.

Cobranza Universal

El servicio de Cobranza Universal estará conformado por una cuenta de cheques global de Citibanamex y un número masivo de Payer’s ID, como medios de acceso que estarán ligados a la cuenta de cheques global.

El servicio de Cobranza Universal tendrá la misma razón social para la cuenta global y para todas las Cuentas Virtuales ligadas a la cuenta global. Deberá dar a conocer a sus clientes pagadores el número de Cuenta Virtual único e intransferible que le corresponde, para que pueda identificar

plenamente los depósitos / pagos que cada cliente pagador le realice. El número de la Cuenta Virtual, será la referencia para identificar a los clientes pagadores.

El Cliente podrá manejar cuentas en moneda nacional y Dólares; considerando que las Cuentas Virtuales tendrán el mismo tipo de moneda que la cuenta global.

El Cliente puede operar con cuentas concentradoras (Concentración de Fondos) las cuales podrán operar con algoritmos de validación para dígito(s) verificador(es) en la referencia numérica y/o alfanumérica. Considerando que todas las Cuentas Virtuales tendrán la misma característica del algoritmo de validación y referencia(s) que la cuenta global.

La cuenta global maneja el saldo de todos los depósitos / pagos realizados en las Cuentas Virtuales, las Cuentas Virtuales solo serán medios de acceso por medio de los cuales se identificarán los depósitos / pagos en la cuenta global.

Las Cuentas Virtuales:

1. No manejan saldo propio.
2. No emiten estado de cuenta físico y/o electrónico, al ser solo un medio de acceso para la recepción de depósitos / pagos.
3. Podrá asignarles un indicador alfanumérico denominado “Alias”, por lo que solo será para su uso en la identificación de los depósitos / pagos y no estará disponible o visible para el pagador.
4. No emiten chequera física.
5. No se deberán conciliar contablemente.
6. No se cobra comisiones por saldo mínimo
7. Los depósitos / pagos recibidos serán transferidos en línea y en tiempo real hacia la cuenta global.
8. Pueden recibir depósitos / pagos por todas las formas de depósito existentes en sucursales (Citibanamex / otros bancos) y por la banca electrónica (Citibanamex / otros bancos).

Una vez contratado el servicio, Citibanamex entregará una relación con el número de la sucursal / cuenta, de cada Cuenta Virtual solicitada y su número de Clave Bancaria Estandarizada (CLABE).

Puede solicitar “Altas” de cuentas virtuales desde BancaNet Empresarial, por cuenta o por archivo con un máximo 500 cuentas al día.

Los pagadores que depositan a las Cuentas Virtuales una vez que le son asignadas, podrán realizar depósitos / pagos a dichas Cuentas Virtuales, diariamente, por cualquier medio de Citibanamex e incluso podrán recibir transferencia interbancaria a través de la cuenta CLABE.

El Pagador es la persona, entidad o figura jurídica que haya designado para el uso de alguna Cuenta Virtual para realización de depósitos / pagos.

La cuenta global podrá tener una chequera física y tendrá la funcionalidad de realizar los movimientos de transferencia de fondos y pago de servicios. Las Cuentas Virtuales y la cuenta

global podrán recibir depósitos / pagos por cualquier medio electrónico Citibanamex, sucursal y depósito interbancario.

Contará con un solo estado de cuenta que concentra todos los depósitos / pagos de las Cuentas Virtuales y los propios depósitos que entran a la cuenta global. Adicionalmente, contará con reportes individualizados por cada Cuenta Virtual de movimientos del día.

Es responsabilidad del Cliente contar con todos los medios de identificación necesarios para identificar a sus clientes pagadores a los que les asigne una Cuenta Virtual. En la Banca Electrónica de Citibanamex se podrán consultar los movimientos del día, de días anteriores y el estado de cuenta de la cuenta de cheques global. En la cuenta global se tendrá el registro de todos los movimientos realizados por todas y cada una de las Cuentas Virtuales, concentrando los saldos de todas y cada una de las Cuentas Virtuales, así como el saldo propio de la cuenta global. En las Cuentas Virtuales únicamente se tendrá el registro de todos los movimientos realizados por Cuenta Virtual, estos movimientos se presentarán solamente como movimientos informativos.

En caso de que alguna Cuenta Virtual reciba un cargo, este cargo se registrará como movimiento informativo en la Cuenta Virtual y será la cuenta global quien tome el cargo realizado a la Cuenta Virtual y cubra el saldo del cobro. Los depósitos “salvo buen cobro” que reciban las Cuentas Virtuales, se realizará el doble registro tanto en la Cuenta Virtual como movimiento informativo, como en la cuenta global como movimiento contable. Cuando exista un cheque devuelto, también se realizará el doble registro del movimiento como se menciona anteriormente, y en caso de haber cobro de comisión por la devolución se reflejará el mismo en cuenta global, indicando de qué chequera virtual se devolvió el cheque.

Speed Collect

Este servicio permite a los clientes identificar sus depósitos utilizando una o dos referencias (numéricas y / o alfanuméricas). Los recursos están disponibles de inmediato y la información está disponible en línea en nuestras plataformas electrónicas.

Este servicio es una herramienta ideal para cualquier entidad que necesite:

- Identificar los créditos recibidos.
- Obtenga información en línea para optimizar el proceso de reconciliación.
- Ofrecer a los pagadores diferentes opciones para hacer depósitos (a través de sucursales, depósitos que reciben cajeros automáticos, algunos de nuestros socios de redes extendidos, transferencias interbancarias y / o banca electrónica).
- Obtenga seguridad mejorada, ya que los recursos están bajo la protección y custodia de Citibanamex, lo que previene riesgos al eliminar la necesidad de administrar el efectivo en sus instalaciones.
- Uso óptimo de los recursos.

Funcionamiento

- Funciona mediante el uso de una cuenta de cheques.

- Los fondos se publican en línea.
- Las cuentas están disponibles en Pesos y Dólares.
- Las referencias se validan cuando se encuentren en los medios de Citibanamex (Sucursales, algunos socios de la red extendida, y banca electrónica de Citibanamex)
- El cliente puede usar una o dos referencias para identificar depósitos:
 - Numérico (solo números, hasta 10 dígitos de longitud)
 - Alfanumérico (acepta números y / o letras, hasta 20 dígitos de longitud)
- Las referencias se pueden validar utilizando algoritmos estándar o definidos por el cliente.
- El servicio está disponible en todo el país.

Impuestos Aduanales

Este servicio permite a los clientes realizar pagos de Impuestos Aduanales a partir de una Instrucción de pago de Impuestos aduanales del (los) Agente(s) Aduanal(es) autorizados por el Cliente, misma que guardará la forma y términos que se establecen en el Anexo “A” de Impuestos Aduanales. Dicha Instrucción se ejecutará por Citibanamex con cargo a la Cuenta; debiendo Citibanamex acreditar a la Tesorería de la Federación por cuenta del Cliente el(los) importe(s) generado(s) por el pago de Contribuciones que realice el Cliente, en los términos y condiciones que se enumeran a continuación:

- A. Citibanamex observará y cumplirá el procedimiento y lineamientos establecidos en el Instructivo de Operación para la Recepción de Contribuciones al Comercio Exterior.
- B. Citibanamex habilitará al Cliente y a lo(s) Agente(s) Aduanal(es) que el Cliente determine, los cuales deberán listarse en el Anexo “A” de Impuestos Aduanales, el acceso al Sistema para hacer uso del servicio de pago electrónico de Contribuciones.
- C. El pago de Contribuciones se realizará únicamente cuando las validaciones electrónicas del Sistema de Impuestos Aduanales coincidan con la información contenida en el sistema de la SHCP en materia de contribuciones federales. Una vez efectuado el pago, Citibanamex emitirá un Comprobante de Pago, como comprobante de autorización para el pago de la Contribución respectiva, de acuerdo con los términos establecidos por el Instructivo y demás legislación aplicable a la materia.
- D. Citibanamex cargará a la Cuenta mencionada en el Anexo “A” de Impuestos Aduanales, los importes que resulten del pago electrónico de Contribuciones que el Agente Aduanal instruya, mismas que Citibanamex valide previamente a través del Sistema de Impuestos Aduanales.
- E. El Cliente deberá entregar a Banamex una Carta de Instrucciones redactada en los términos del Anexo “A” de Impuestos Aduanales, a través de la cual designará a los Agentes Aduanales respectivos que actuarán por su cuenta, así como a sus respectivos apoderados legales, instruyendo a Citibanamex a aceptar las Instrucciones que provengan de dichos Agentes Aduanales y sus apoderados legales vía electrónica sin responsabilidad alguna para Citibanamex, y que causarán cargos específicos a las Cuentas indicadas por el Cliente.

Flujo Operativo.

- I. El Agente Aduanal enviará una Instrucción de pago de Impuestos Aduanales, en nombre y representación del Cliente, instruyendo a Citibanamex a cargar en la Cuenta, las Contribuciones que correspondan conforme a los Pedimentos respectivos.
- II. Una vez realizado lo anterior, Citibanamex recibirá el Archivo que contiene el(los) Pedimentos y Líneas de captura a pagar a través del Sistema de Impuestos Aduanales y efectuará las siguientes actividades:
 - i. Validará la siguiente información:
 - a. Que la patente del Agente Aduanal se encuentre registrada en el catálogo de patentes (incluidas en el Anexo “A” de Impuestos Aduanales), autorizadas por parte del Cliente para cargo a la Cuenta.
 - b. Que la patente incluida en el Archivo corresponda a la patente contenida en los registros de Citibanamex.
 - c. Que la Línea de captura sea válida para realizar el pago de acuerdo a la consulta realizada por el Sistema de Impuestos Aduanales con el Sistema del SAT, para este Servicio.
 - d. Que la Cuenta tenga los fondos suficientes para realizar la operación.
 - ii. En caso de que la información contenida en los Archivos cumpla con las validaciones del punto anterior, Citibanamex efectuará el procedimiento de revisión de dicha información contra los contenidos en la respuesta que dé el Sistema del SAT, el cual consta de las siguientes actividades:
 - a. Citibanamex confrontará electrónicamente la información de cada Línea de Captura contenido en el Archivo, contra los registros del SAT.
 - b. En caso de que la información comparada sea idéntica y el SAT autorice el pago de las Contribuciones respectivas, Citibanamex efectuará el cargo a la Cuenta por cada uno de los montos correspondientes a las Contribuciones presentadas y generará un Comprobante de Pago y Número de Operación Bancaria.
 - c. En caso de que la información comparada difiera, Citibanamex informará al Agente Aduanal el rechazo mediante un mensaje de error.
 - d. Citibanamex generará un archivo de resultados, con los Comprobantes de Pago y Números de Operación Bancaria de las Contribuciones pagadas.
- III. Citibanamex enviará al Agente Aduanal el archivo de resultados a través del Sistema de Impuestos Aduanales.

El Cliente se obliga a avisar oportunamente a Citibanamex, con cuando menos quince (15) Días Hábiles de anticipación del cambio o sustitución de Agentes Aduanales a su cargo, entregando nuevamente y por escrito una carta de instrucciones, en la forma y términos establecidos en el Anexo “A” de Impuestos Aduanales.

Los asientos contables, los estados de cuenta, así como las fichas y documentos que se generen con motivo de las operaciones derivadas del servicio de Pago de Impuestos Aduanales y que emita Citibanamex para tal efecto, de conformidad con lo estipulado por los artículos 52 y 58 de la Ley de Instituciones de Crédito, harán prueba plena de que dichas operaciones fueron realizadas.

Citibanamex notificará al Cliente sobre los cargos, que por concepto de pago de Contribuciones sean efectuados a su Cuenta, vía el estado de cuenta mensual, siempre y cuando haya tenido movimientos en el plazo de un mes.

Por la prestación de los Servicios de Pago de Impuestos Aduanales, el Cliente se obliga a pagar a Citibanamex las comisiones que se detallan en el Anexo “B” de Impuestos Aduanales.

Las comisiones podrán ser modificadas por Citibanamex en cualquier momento, previa notificación por escrito al Cliente con 30 (treinta) días hábiles de anticipación a que estas entren en vigor. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones correspondientes, podrá terminar el servicio de Impuestos aduanales enviando la “La carta de Cancelación del Servicio de Impuestos Aduanales.

Las comisiones causan el impuesto al valor agregado que corresponda en términos de la ley.

El Cliente autoriza a Citibanamex a cobrar las comisiones derivadas de este Contrato con cargo a la Cuenta señalada por el Cliente en el Anexo “B” de Impuestos Aduanales

D. Citi® One Receivables

Citi® One Receivables es una solución que proporciona a través de una única integración con diferentes canales de cobranza y métodos de pago la automatización del proceso de conciliación de las Facturas y Cuentas por Cobrar de una Compañía. Esta solución está disponible en varios países de Latinoamérica, permitiendo a la Compañía procesar y automatizar la conciliación de diferentes flujos de cobranza.

La Empresa podrá informar al Banco la deuda comercial o Facturas, en un formato diseñado y acordado, cuya transmisión se realizará a través de diferentes modelos como FTP Seguro (SFTP), batch u online utilizando Web Services en cualquier formato directamente desde sus sistemas ERP. Cada uno de los pagadores podrá consultar su deuda comercial o facturas, elegir el (los) documento (s) que desea pagar y realizar el pago a través de los canales de cobro que están conectados a One Receivables. Cada vez que un pagador realiza un pago, One Receivables enviará automáticamente el detalle del pago exitoso y la información conciliada al sistema de contabilidad de la Compañía.

Citi® One Receivables incluye tres (3) capacidades principales: a) Citi Active Networks que permite a las Compañías presentar facturas y deudas en nuestras sucursales de extensión de la

red Citi; b) Débito directo que permite a las empresas cobrar facturas a través de la red de débito directo ACH cuando esté disponible en el país y c) Otras Redes que permiten a la empresa conectarse a One Receivables a través de otros canales como bancos corresponsales, procesadores de tarjetas de crédito, billeteras móviles, etc. con el fin de automatizar la conciliación de dichos canales.

La implementación de Citi® One Receivables requiere consultar con el equipo de TI y cuentas por cobrar / facturación de los clientes para que los procesos de presentación de facturas implementados puedan documentarse y crear una propuesta de diseño de proyecto. Los plazos de ejecución oscilan entre 4 y 6 semanas, según el alcance del proyecto.

IV. Instrucciones Iniciadas Manualmente

Citibanamex ofrece a sus Clientes la posibilidad de iniciar instrucciones manuales en caso de contingencia u otros escenarios que pueden implicar una instrucción manual, incluida la modificación, el retiro o la cancelación de instrucciones anteriores, a través del proceso de contingencia de Cash Management.

El formulario de Contingencia identifica a aquellas personas que están autorizadas para iniciar y confirmar las instrucciones por medios manuales, en nombre del Cliente. Para proporcionar el servicio debe completar el formato de Contrato de Operación Manual de contingencia (FE-023-09-17) con todos los datos requeridos. Esta solicitud es para un solo evento de contingencia. Las solicitudes son para el mismo día, por lo que no pueden ser programadas.

Además, Citibanamex comparte la preocupación respecto al riesgo operativo que puede resultar con el envío de cartas físicas a las oficinas de Citibanamex, permitiendo a los clientes enviar instrucciones manuales a través de CitiDirect BE® mediante imágenes escaneadas. Para habilitar esta función, el Cliente deberá solicitar el paquete de solución de Pagos Manuales en el Formulario de activación de CitiDirect BE®, donde se debe indicar a qué usuarios de CitiDirect BE® se les otorgará este perfil y cómo pueden enviar instrucciones manuales.

Pagos Manuales Virtuales a través de CitiDirect BE® (Pagos Manuales Virtuales)

1. El servicio de Pagos Manuales Virtuales permite al Cliente ingresar, consultar y autorizar instrucciones a través de imágenes (cartas) a través de CitiDirect BE®, CitiDirect BE® Mobile, y el Sistema de banca electrónica CitiDirect BE® Tablet, utilizando un canal seguro de transmisión y siguiendo los procesos de autenticación actuales (uso de Safeword Card/MobilePASS) como medio de acceso y autenticación de usuarios y procesamiento (con niveles de preparación y aprobación previamente solicitados y autorizados por el cliente) instrucciones.
2. El envío de instrucciones a través del servicio de Pagos Manuales Virtuales se limita a las operaciones que el Banco defina para dichos fines.
3. Las instrucciones mediante imágenes ingresadas en el servicio de Pagos Manuales Virtuales deberán estar previamente firmadas por los representantes autorizados del cliente y seguirán el procedimiento establecido en el contrato de la cuenta de validación de firmas.
4. Las imágenes solo podrán ser procesadas en dos tipos de formato: PDF y JPG

Notas para completar el formato de Contrato de Operación Manual (FE-023-09-17)

1. Favor de proporcionar al menos dos candidatos para la devolución de llamadas. Citibanamex recomienda que los candidatos estén ubicados en el mismo huso horario que el del país donde se encuentra la Cuenta del Cliente.
2. Al completar el formulario de Contrato de Operación Manual (FE-023-09-17), el Cliente debe enumerar todos los números de cuenta que deben habilitarse para el procesamiento manual de transacciones

Procesamiento de instrucciones Operaciones de Contingencia Manual

En caso de que el Cliente requiera que Citibanamex procese una Instrucción Contingencia Manual

1. El Cliente envía una instrucción manual, debidamente firmada, a Citibanamex a través del modo Fax o la entrega de la documentación original en las oficinas operativas del Banco. Para el movimiento de fondos de la Cuenta del Cliente, Citibanamex recomienda usar el formulario Contrato de Operación del Manual de Citibanamex (FE-023-09-17).
2. A partir de la recepción de la instrucción manual, Citibanamex realiza su verificación interna, que incluye, sin limitar, la revisión de la integridad de los detalles de procesamiento requeridos y la verificación de la(s) firma(s) de los iniciadores contra la(s) proporcionada(s) en la Tarjeta de Firma. El Cliente completar cuidadosamente el formulario estándar de Citibanamex para el pago manual ya que podrá ser sujeto de rechazo en caso de contener tachaduras/ espacios en blanco.
3. Citibanamex podrá realizar un control adicional llamando a los candidatos incluidos en el formato Contrato de Operación Manual con la excepción de las instrucciones presentadas en el formato de lista de beneficiarios predefinidos, una vez que se hayan establecido desde un inicio. El designado como contacto y el iniciador no podrán ser la misma persona. La confirmación por teléfono podrá ser registrada por Citibanamex.
4. Citibanamex procesará las instrucciones manuales una vez que determine si las verificaciones fueron exitosas.

El procesamiento de la instrucción está sujeto a los procedimientos y condiciones internas de Citibanamex dado que existen canales electrónicos alternativos para realizar dicha instrucción.

Actualizaciones a la Autorizaciones

Si la información proporcionada en el formato contrato de operación manual de cambia, el Cliente deberá enviar un Nuevo formato que remplace el anterior. Los cambios para los cuales Citibanamex debe ser informado incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:

No será aceptado un formato Operación Manual (FE-023-09-17) que detalle solo la actualización, ni una carta ni ningún otro formato de documento. Esto es necesario para asegurar la integridad operacional del proceso de comunicación manual.

V. Banca Electrónica

A. Sistemas de Banca Electrónica

1. El Cliente podrá acceder a los sistemas de Banca Electrónica que ofrece Citibanamex, a través de Internet para aceptar y elegir los servicios de Citibanamex, habilitadas en el sistema, de conformidad con las instrucciones que se le indiquen y utilizando Claves de Acceso como medio de expresión de la voluntad del Cliente.
2. A petición del Cliente, Citibanamex ofrecerá servicios que forman parte de Banca Electrónica Empresarial de manera remota, de acuerdo a la solicitud realizada por el Cliente y teniendo como opción de solicitar posteriormente la activación y/o contratación de nuevos servicios. Dicha solicitud se deberá realizar mediante identificación plena y de conformidad del Cliente con los términos y condiciones establecidos en este documento y en la legislación
3. El Cliente podrá cancelar el servicio de Banca Electrónica Empresarial en cualquier momento utilizando el formato: "Global Channels Onboarding Form".
4. Citibanamex establece límites en la operación en montos individuales, mancomunados y operables definidos por el Cliente.
5. A partir de la firma del MAST y la Solicitud, el Cliente tiene derecho a solicitar a Citibanamex la activación de aquellos servicios que no hubiere contratado inicialmente, así como la instalación del servicio contratado.

B. Usuarios, Claves de Acceso y Clave Dinámica

1. Un usuario es la persona física que:
 - a) para efectos de este servicio, haya sido autorizada por un apoderado legal de la Compañía con facultades para tal efecto, para acceder a los Servicios de la Banca Electrónica Empresarial y ejecutar las instrucciones en nombre y representación del Cliente; o
 - b) para efectos de BancaNet Directo, tendrá acceso al Sitio del Cliente para hacer uso de los servicios que ofrece.
2. El Cliente contará además con una Clave de Acceso, la cual el Cliente deberá usar para identificarse con Citibanamex o con terceros por él autorizados y para aceptar Instrucciones atribuibles al Cliente transmitidas a Citibanamex en un mensaje de datos. La Clave de Acceso Electrónica tiene los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa conforme a la legislación, y es admisible como prueba en juicio. Los términos "Dispositivo de Acceso", "Factores de Autenticación", "Número Confidencial", "NIP", "PIN", "Password", "Claves de Acceso", "Número de Identificación Personal", "Firma Electrónica Avanzada", según sean utilizados en el presente, tendrán el mismo significado que la Clave de Acceso Electrónica.

3. El Cliente podrá configurar las alertas y notificaciones desde la Banca Electrónica Empresarial de las siguientes operaciones: cargos y abonos recibidos en sus cuentas, alta y baja de usuarios y cambio de facultades, alta/baja/modificación de cuentas de terceros.
4. La Clave de Acceso es la clave o cadena numérica o alfanumérica generada por el Usuario para la utilización de los servicios a través de los Sistemas Electrónicos, la cual debe ser activada en cualquiera de las sucursales de Citibanamex. En ese sentido, la Clave de Acceso podrá ser utilizada de manera individual o compartida, y las Instrucciones y operaciones así realizadas tendrán plena validez legal.
5. Citibanamex también proporcionará una clave dinámica, que es parte de la Firma Electrónica, y consiste en un esquema de identificación del Usuario, para controlar el acceso a la Banca Electrónica Empresarial, mediante el uso de una cadena de caracteres generados automáticamente a través de un Token. Cada Clave Dinámica generada, da acceso únicamente a una sesión o a la realización de una operación o Instrucción.
6. Citibanamex se encarga de entregar las Claves de Acceso por medio de correo electrónico proporcionado por el cliente al momento de realizar la contratación del servicio, en cumplimiento con estándares de seguridad para la entrega de contraseñas.
7. La Clave de Acceso se encuentra inactiva al momento de ser recibida y podrá activarse por medio de atención telefónica, de manera presencial a través de un ejecutivo o ingeniero de servicio o por guía de activación la cual es incluida en el kit de Netkey.
NetKey es el dispositivo portátil por usuario, que autentica el acceso a la banca electrónica empresarial generando Claves Dinámicas, cada vez que el Usuario requiere acceder a la banca electrónica y/o autorizar operaciones que requieren mayor seguridad.
8. El cliente podrá modificar su clave de acceso de acuerdo a los estándares establecidos por Citibanamex (alfanumérica a 8 dígitos). Las reglas de construcción de la Clave de Acceso son:
 - a) Los primeros dos caracteres asignados por CitiBanamex, correspondientes al número de Usuario y deben ser numéricos.
 - b) Los siguientes 6 caracteres asignados por el Usuario, deben ser: alfanuméricos, no se deben incluir el número de cliente o repetir más de 2 caracteres consecutivos o iguales, solo se permiten caracteres de la "A" a la "Z" y del "0" al "9".
9. El dispositivo Netkey deberá ser habilitado por el Cliente o Apoderado Legal al cual fue asignado.

C. Administración de la Claves de Acceso

1. El Cliente podrá solicitar las Claves de Acceso para sus Usuarios y esto quedará a su consideración.
2. El Cliente puede asignar un identificador a cada Clave de Acceso, como podría ser la inicial del nombre o el número de usuario, a fin de identificar una Clave de Acceso por usuario.
3. La creación de Claves de Acceso podrá llevarse a cabo a través alguno de los siguientes procedimientos:

- a) A través del sistema de Banca Electrónica: Cuando se designe a usuario(s) con facultad de administración, éstos podrán dar de alta, baja, y cambio de facultades a otro(s) usuario(s).
- b) En Sucursales de Citibanamex: En caso de no contar con Usuarios con facultades de administración el Cliente o su apoderado legal podrá solicitar la creación de Claves de Acceso a través de la sucursal, cumpliendo con los requisitos y documentación que le requiera Citibanamex.

Siguiendo el procedimiento que al efecto establezca Citibanamex acorde a las disposiciones legales, se habilitará el uso de la Clave(s) de Acceso.

- 4. El Cliente o su apoderado legal podrá, u, (i) determinar las facultades de cada Clave de Acceso, (ii) establecer mancomunidad de firmas y/o límites de monto que se puedan ejercerse con cada Clave de Acceso, (iii) especificar fechas predeterminadas en las que se pueden usar las Claves de Acceso, (iv) establecer la vigencia de las Claves de Acceso y (v) solicitar, asignar, reasignar, desasignar, activar, bloquear, desbloquear y dar de baja dispositivos de generación de Claves Dinámicas, y (vi) cualquier otra funcionalidad que el sistema de Banca Electrónica permita.
- 5. En caso de que el Cliente desee dar de baja a un usuario administrador deberá acudir a la sucursal en la que tenga establecidas Cuentas Propias, y realizar su solicitud por medio de un formulario con apoyo de un ejecutivo de cuenta Citibanamex.
- 6. Una vez que el Cliente cumpla con los requisitos establecidos, acreditando las facultades del nuevo apoderado legal y que Citibanamex valide las mismas, serán habilitados los cambios solicitados.
- 7. Uso de las Claves de Acceso: El Cliente es el responsable del uso para el acceso, operación y manejo de los servicios que se realicen en el sistema de Banca Electrónica, por lo tanto, cualquier uso indebido que llegare a dársele a la Clave de Acceso, será responsabilidad del Cliente.
- 8. Independientemente de la persona que use el sistema de Banca Electrónica en nombre del Cliente, Citibanamex no será responsable de los daños y perjuicios que el uso indebido de las Claves de Acceso le pudiere causar al Cliente, aun cuando exista caso fortuito o fuerza mayor.
- 9. El Cliente deberá modificar periódicamente y no compartir las Claves de Acceso, con la finalidad de mantener en confidencialidad y a seguir estrictamente las recomendaciones de seguridad que Citibanamex le indique.

D. BancaNet Empresarial

El Cliente estará facultado para utilizar los servicios de banca electrónica relacionados con su cuenta propia que esté vinculada al sistema de Banca Electrónica, mediante el uso de la Clave de Acceso como medio de identificación.

E. BancaNet Directo

1. Para la contratación de este servicio, el Cliente deberá contar con el acceso a los servicios de Banca Electrónica y al menos uno de los productos de Cobranza.
2. El Cliente deberá colocar el enlace a Citibanamex en alguna(s) de la(s) Página(s) que conforman su sitio y este servirá como conexión entre usuarios del sitio del Cliente al sitio de Citibanamex (entendiéndose por sitio del Cliente la aplicación u ordenador propiedad del Cliente ubicado en internet, por el cual se puede ofrecer y llevar a cabo operaciones de recepción de pagos y prestación de servicios con los Usuarios).
3. Para utilizar el servicio, el Cliente deberá contar con un sitio web seguro y a través de un código de programación realizará el enlace a la Página de BancaNet Directo, quedando visible en la pantalla el Header del Cliente (es decir, la imagen o encabezado de la marca del cliente que se mantendrá visible cuando los Usuarios ingresen al Sitio Citibanamex a través del link de Citibanamex: www.citibanamex.com.mx y www.citibanamex.com).
4. El sitio del Cliente enviará a BancaNet Directo la información necesaria para identificar el pago correspondiente. Una vez efectuado el pago, BancaNet Directo regresará la información del pago al sitio del Cliente.
5. Requisitos:
 - a) El sitio del Cliente debe incluir claramente los términos, condiciones y limitantes para la prestación de los servicios que se ofrecen a sus usuarios.
 - b) El Cliente deberá considerar y reconocer que las ventas o la comercialización de los bienes y servicios nunca serán efectuadas en el sitio Citibanamex.
 - c) El sitio del Cliente deberá contar con un esquema de seguridad capaz de garantizar la protección de los datos que los usuarios ingresen a su sitio.
6. Citibanamex no es responsable de información que contenga y servicios que se ofrezcan en el sitio del Cliente
7. El Cliente será responsable por los daños y los perjuicios que le pudiera causarle cualesquiera de los siguientes puntos:
 - a) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del sitio del Cliente,
 - b) El mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y material existente en el sitio del Cliente, o
 - c) La calidad, licitud, fiabilidad o utilidad de los servicios, información, datos, archivos, bienes y material existente en el Sitio del Cliente.
 - d) Citibanamex podrá informar de lo anterior a los usuarios del sitio Citibanamex, a través de cualquiera de sus Páginas o elementos.

F. Servicio a Clientes

- En caso de cualquier aclaración, el Cliente podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica o acudir a la sucursal de su preferencia en donde se le otorgará un número de folio para consultar su trámite el cual será atendido a la brevedad.
- Citibanamex contará con 90 días naturales para dar respuesta a la aclaración emitida por el Cliente.
- Citibanamex, podrá realizar: alertas y notificaciones referentes al uso de medios electrónicos; a través de los datos de contacto que el Cliente proporcione en la Banca Electrónica respectiva.

VI. Disposiciones Generales

A. Inversión Empresarial

1. Descripción

Inversión Empresarial Citibanamex es un depósito de dinero a la vista en Pesos, que genera rendimientos diarios.

El Cliente en cualquier momento podrá instruir a Citibanamex por mensaje de datos, la activación del servicio o que se transfiera de la cuenta eje los recursos que el Cliente desee depositar en este producto o viceversa. El Cliente para dicha instrucción podrá utilizar el correo electrónico registrado en el documento de captura de datos a la apertura de la cuenta, el cual deberá ser enviado al correo electrónico autorizado por Citibanamex e informado al Cliente a través del envío al correo electrónico que el Cliente tenga registrado, o bien podrán darse dichas instrucciones por otros medios que Citibanamex determine para tales efectos y que informe al Cliente en los términos del contrato Master Account and Service Terms (MAST)

2. Horarios

Las transferencias únicamente se podrán efectuar en días hábiles y dentro de un horario de las 6:00 a.m. a las 7:00 p.m., hora del centro de México. En caso de que el Cliente instruya transferencias fuera de estos días u horario, éstas se aplicarán hasta el Día Hábil siguiente.

El horario antes señalado podrá ser modificado por Citibanamex, previo aviso al Cliente a través de cualquiera de los medios acordados en el MAST o en el presente Manual.

3. Rendimientos

Los rendimientos que genere el dinero registrado en Inversión Empresarial Citibanamex serán brutos y se calcularán sobre el saldo diario que el Cliente mantenga depositado en dicho Producto, dividiendo la tasa de interés anual determinada por Citibanamex entre 360. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas.

Los rendimientos se generarán de forma diaria y se pagarán descontando los impuestos que en su caso se hubiesen generado.

Las tasas de interés anual aplicables al producto de acuerdo al monto invertido son publicadas por Citibanamex y por tanto el cliente puede consultarlas en el Portal Citibanamex y la GAT de Inversión Empresarial Citibanamex aplicable a la inversión del cliente, vendrá indicada en el estado de cuenta. Citibanamex podrá revisar y ajustar diariamente la citada tasa de interés (debiendo entenderse por GAT la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que, en su caso, genere el producto contratado por el Cliente, menos los costos relacionados con el mismo, incluidos los de apertura).

B. Cuenta Balance Cero Global a través de CitiDirect BE®

Permite instrucciones de modificación en la estructura Cuenta Balance Cero Global, cambios de parámetro, reasignación de intereses, borrar cuentas, bloqueo estructuras y reactivar estructuras y otros, a través de CitiDirect BE® previa verificación de la identidad del usuario facultado a través de los factores de autenticación correspondientes (uso de Safeword Card/MobilePASS), sujeto a la contratación de CitiDirect BE® y activación previa del módulo Liquidity correspondiente para Clientes que tienen celebrado el Contrato de Cuenta Balance Cero Global o bien, Contrato de Cuenta Balance Cero (Multi Entidad).

Las instrucciones a través de los respectivos medios electrónicos producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a documentos suscritos y tendrán el mismo valor.

C. Unidad Especializada

Citibanamex pone a disposición del Cliente la unidad especializada de atención a usuarios de Citibanamex, que tiene por objeto atender cualquier queja o reclamación del Cliente, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México la cual cuenta con el siguiente teléfono: (55) 12 26 45 83 y su correo electrónico es: une@citibanamex.com. Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana, cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier Sucursal de Citibanamex.

D. De la Chequera

Citibanamex proporcionará al Cliente una o más Chequeras, mediante las cuales el Cliente y las Personas Autorizadas podrán efectuar retiros o disposiciones de dinero con cargo al saldo registrado en la Cuenta a favor del Cliente, a través del libramiento de cheques.

El Cliente no podrá utilizar cheques en blanco distintos a los que Citibanamex le proporcione en la citada Chequera, salvo aquellos casos en que, previa solicitud por escrito, Citibanamex autorice al Cliente el uso de formas o esqueletos de Cheques especiales, los cuales deberán cumplir con las especificaciones bancarias aplicables.

El Cliente reconoce que los Cheques especiales podrán ser rechazados cuando no cumplan con las citadas especificaciones bancarias, por lo que Citibanamex no será responsable de los daños y perjuicios que el Cliente o cualquier tercero pudiesen sufrir como consecuencia de la falta de pago del Cheque rechazado, aún y cuando existan fondos suficientes en la Cuenta.

Entrega de Chequera

Citibanamex entregará la Chequera en la Sucursal o en cualquier otro lugar que Citibanamex determine, previo acuse de recibo del Cliente o de la persona física que el Cliente autorice por escrito. A partir de la fecha del acuse de recibo respectivo, el Cliente será el único responsable de la guarda, custodia y uso de la Chequera, estando exento Citibanamex de cualquier responsabilidad derivada del mal uso que se haga de los cheques en blanco contenidos en la misma por culpa o negligencia del Cliente, de sus representantes o de las Personas Autorizadas.

Revocación de Cheques

El Cliente y las Personas Autorizadas no podrán revocar los cheques librados, ni oponerse a su pago, sino después de que transcurra el plazo de presentación que establezcan las disposiciones legales aplicables. Transcurrido dicho plazo, el Cliente podrá revocar los cheques o se podrá oponer a su pago mediante notificación que entregue por escrito a Citibanamex.

Chequera Protegida Citibanamex

El Cliente podrá solicitar a Citibanamex el producto denominado Chequera Protegida Citibanamex mediante Solicitud o a través de Sistemas Electrónicos, a partir de lo cual, se entenderá lo siguiente:

1. Al solicitar el producto Chequera Protegida Citibanamex, el Cliente deberá establecer el límite de dinero y la forma que se activarán los cheques de acuerdo con lo estipulado en los siguientes incisos.
Dicho monto de dinero podrá ser modificado por el Cliente en cualquier momento a través de los Sistemas Electrónicos que Citibanamex ponga a su disposición para tales efectos.
2. Los Cheques librados cuyo monto sea menor o igual al límite establecido por el Cliente en términos de lo estipulado en el inciso a) que antecede, únicamente serán pagados por Citibanamex si, previo a su presentación para cobro, éstos fueron activados por su número de folio y éste coincida exactamente con el número de folio del Cheque que sea presentado.
3. Los Cheques librados cuyo monto sea mayor al límite referido en el inciso anterior, únicamente serán pagados por Citibanamex si, previo a su presentación para cobro, fueron activados mediante el número de folio y su monto, los cuales deberán coincidir con el número de folio y el monto del Cheque que sea presentado.

Se entenderá por activación la confirmación del número de folio y, en su caso, del monto de los Cheques, la cual deberá ser efectuada por el Cliente a través de Sistemas Electrónicos que Citibanamex ponga a su disposición para tales efectos, entre los cuales se puede incluir la Banca Electrónica, o bien, mediante escrito presentado en la Sucursal a través de los formatos que Citibanamex le proporcione al Cliente. La expedición de los Cheques no presupone su activación.

Cuando se requiera de la firma de dos o más personas para librar Cheques y siempre que los Sistemas Electrónicos referidos en el párrafo anterior no contemplen la posibilidad de que la activación se dé por más de una persona, ésta se tendrá hecha por todos los que deban firmar el Cheque, aún y cuando la realice sólo uno de ellos. Lo anterior en el entendido de que Citibanamex únicamente pagará aquellos Cheques librados con las firmas necesarias de todas las personas que deben firmarlos.

Límite de Responsabilidad

La falta de pago de Cheques derivada de la omisión de activación o bien por existir una discrepancia entre el número de folio o el monto confirmados y el número de folio o el monto del Cheque presentado, será por causa imputable al propio Cliente.

E. Términos Definidos

Para efectos del presente Manual de Usuarios, los siguientes términos escritos con mayúscula inicial tendrán los significados que se expresan a continuación, igualmente aplicables en singular o plural:

“Agente Aduanal” significa la persona física que cuente con una patente válida y vigente autorizada por la SHCP (según dicho término se define más adelante), para promover el despacho aduanero de mercancías de comercio exterior que haya sido designado por el Cliente, mediante instrucción efectuada en los términos señalados en el Anexo “A” para Impuestos Aduanales del Application Form, como persona física con facultades suficientes para realizar cargos, en nombre y representación del Cliente, a la Cuenta que el Cliente designe y mantenga en Citibanamex, para realizar el pago de las Contribuciones (según dicho término se define más adelante).

“Archivo de Impuestos Aduanales” significa el archivo que contenga el(los) Pedimento(s) (según dicho término se define más adelante) a certificar a través del Sistema de Impuestos Aduanales (según dicho término se define más adelante).

“Banca Electrónica”: significa el Sistema Electrónico, propiedad de Citibanamex, al cual podrá acceder el Cliente a través del uso de Internet como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir con Citibanamex los Servicios, mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

“Banco Presentador”: Puede ser Citibanamex o cualquier otro banco participante en el servicio de Domiciliación el cual envíe o solicite los cargos a cuentas de los pagadores del mismo banco u otro.

“Banco Receptor”: es cualquier institución bancaria participante en el servicio de Domiciliación en donde el cliente pagador tiene su cuenta de cargo.

“C.C.E.”: significa la Cámara de Compensación Electrónica, la cual administra el sistema de intercambio electrónico para la compensación de los cargos presentados a los otros bancos.

“Cajero Automático”: significa el Sistema Electrónico, propiedad de Citibanamex o de terceros, el cual es accesible por el Cliente a través del uso de terminales intercomunicadas electrónicamente, ubicadas dentro o fuera del territorio nacional, y de tarjetas plásticas con caracteres magnetizables emitidas por Citibanamex o cualquier otro medio determinado por Citibanamex, cuya utilización le permite convenir con Citibanamex los Servicios, mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

“Carátula”: significa la página que contiene las principales características de la operación que el Cliente celebrará al amparo del Contrato.

“Carta de Instrucción” significa el documento cuyo formato se adjunta en el documento Application Form como Anexo “A” para Impuestos Aduanales por medio del cual el Cliente designará a los Agentes Aduanales respectivos que actuarán por su cuenta, instruyendo por medio de dicho documento a Citibanamex a aceptar las Instrucciones (según dicho término se define más adelante) que provengan de dichos Agentes Aduanales.

“Cheque”: significa el documento que reúna los requisitos que señala la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito para ser considerado como tal.

“Chequera”: significa el talonario que contiene los esqueletos de Cheques que, en su caso, Citibanamex proporcionará al Cliente de acuerdo con lo dispuesto en el presente Manual.

“CLABE” significa la Clave Bancaria Estandarizada mediante la cual se identifica la cuenta de cheques de un cliente pagador, se compone de dieciocho dígitos y se podrá utilizar para efectuar cargos interbancarios.

“Clave Confidencial”: significa la clave o cadena numérica o alfanumérica generada por el Cliente para la utilización de los Servicios a través de los Sistemas Electrónicos, debiendo previamente activarla en cualquiera de las sucursales de Citibanamex o a través de cualquiera de los medios que Citibanamex determine para tales efectos.

“Clave Dinámica” es parte de la Firma Electrónica y consiste en un esquema de identificación del Cliente basado en el control del acceso a la Banca Electrónica Empresarial mediante el uso conjuntamente con otros elementos de una cadena de caracteres generados automáticamente a través de un dispositivo físico. Cada Clave Dinámica generada, da acceso únicamente a una Sesión o a la realización de una Operación o Instrucción.

“Cliente”: significa la persona física o moral que ha formalizado y expresado su consentimiento en cualquiera de las formas establecidas en ley, suscribiendo la Solicitud para la aceptación del clausulado del Contrato Marco, el CDPD, el RDDR, el Manual de Usuarios y el presente Contrato, a fin de ser beneficiario de los Servicios.

“Condusef”: significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

“Comprobante de Pago” significa la expresión electrónica emitida por parte del Sistema de Citibanamex de que el pago de las Contribuciones se acreditó satisfactoriamente.

“Contribuciones” significan los impuestos, derechos y demás contribuciones causadas, conforme a las leyes aduaneras y fiscales aplicables, por concepto de operaciones de comercio exterior efectuadas por parte del Cliente en territorio de los Estados Unidos Mexicanos, que estén expresamente reflejados en los Pedimentos.

“Cuenta”: significa la(s) cuenta(s) bancaria(s) que Citibanamex abrirá al Cliente en términos de lo dispuesto en el MAST.

“Cuenta de Abono/Reverso”: es la cuenta de cheques incorporada como propia, en la cual se acreditarán en forma global los depósitos de la cobranza, derivados del servicio de Domiciliación y en la cual se cargarán las comisiones y los contra cargos que se deriven de dicho servicio.

“Cuenta de Cargo”: significa la cuenta de cheques o maestra de depósito bancario de dinero en Pesos establecida, contra la que Citibanamex cargará los pagos de los servicios pactados en el contrato del producto, en el entendido de que dicha cuenta no podrá ser modificada durante la vigencia del contrato y deberá estar incorporada a BancaNet Empresarial.

“Cuenta Incorporada” significa cualquier Cuenta, cuyo titular sea el Cliente o afiliado del cliente, o un tercero, a las cuales tiene acceso el Cliente a través de cualesquiera de los Medios Electrónicos para conocer los saldos, realizar operaciones monetarias y otras que permita cada Medio de Comunicación, en virtud de haber sido dada de alta.

“Depósito”: significa el depósito bancario de dinero que se efectúe a la Cuenta mediante la entrega a Citibanamex de cantidades determinadas de dinero de acuerdo con lo estipulado en el MAST y el presente Manual.

“Depósito a Plazo”: significa el depósito bancario de dinero a plazo fijo que efectúe el Cliente con cargo a la Cuenta en los términos y condiciones referidos en el MAST y el presente Manual.

“Día Hábil”: significa cualquier día del año que no sea sábado ni domingo, en que las instituciones de crédito estén autorizadas para celebrar operaciones con el público.

“Divisa”: significa los Dólares, así como cualquier otra moneda extranjera libremente transferible y convertible de inmediato a Dólares.

“Dólares”: significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

“Emisor”: es el cliente que provee un bien o servicio a un cliente pagador, que necesita efectuar su cobranza por estos servicios a través del servicio de Domiciliación el cual contrata con el banco presentador.

“Factura”: significa aquel documento que contenga una cuenta por pagar a su cargo y a favor de PEMEX Gas, misma que puede ser una nota de débito, cuya descripción entrega PEMEX Gas a Citibanamex para su incorporación en el Módulo de Cobranza Electrónica Pemex Gas por Internet.

“Firma Electrónica”, “Dispositivo de Acceso”, “Factores de Autenticación”, “Número Confidencial”, “NIP”, “PIN”, “Password”, “Claves de Acceso”, “Número de Identificación Personal”, “Firma Electrónica Avanzada” o cualquier otra que se agregue o designe (siendo aplicadas de manera individual o conjuntamente cualquiera de ellas): significa los datos en forma electrónica utilizados por el Cliente para identificarse con Citibanamex o con terceros por él autorizados y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Citibanamex consignados en un Mensaje de Datos transmitido. La Firma Electrónica tiene los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa conforme a la legislación, siendo admisible como prueba en juicio.

“Formato de Autorización de cargo para Domiciliación”: es el formato que contiene la autorización de un cliente pagador para que se efectúen cargos en su cuenta. Este formato lo podrá entregar el cliente pagador al Emisor, al Banco Presentador o al Banco Receptor.

“GAT”: significa la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que, en su caso, genere el Producto contratado por el Cliente, menos los costos relacionados con el mismo, incluidos los de apertura.

“Header del Cliente”: es la imagen o encabezado de la marca del cliente que se mantendrá visible cuando los Usuarios ingresen al Sitio Citibanamex a través del link de Citibanamex.

“Horario Bancario”: significa en Días Hábiles el horario comprendido de las 9:00 horas a las 16:00 horas, hora del centro de México.

El Horario Bancario podrá ser modificado en cualquier momento por Citibanamex, sin necesidad de previo aviso.

“Instrucción”: significa cada una de las Operaciones solicitadas por el Cliente a Citibanamex a través de los Sistemas Electrónicos utilizando una Firma Electrónica para obtener Servicios en relación con alguna (s) Cuenta(s) o número de cliente en su caso.

“Instrucciones de pago de Impuestos aduanales” significan cada una de las órdenes electrónicas que envíe un Agente Aduanal a Citibanamex por cuenta del Cliente para aplicar instrucciones de cargo por pago de Contribuciones a las Cuentas.

“Instructivo” significa el Instructivo de Operación para la Recepción de Contribuciones al Comercio Exterior a través de las Instituciones de Crédito Autorizadas, emitido por el SAT (según dicho término se define más adelante).

“IPAB”: significa el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

“Lay-out del Archivo de Domiciliación”: son las especificaciones técnicas y operativas que deberán contener los archivos con instrucciones de cargo e información que envíe el Emisor respecto al servicio.

“Línea de captura” Identificador de 20 caracteres emitido por el SAT para identificar el pago de un Impuesto Aduanal.

“Manual” significa el presente manual de usuarios que contiene los lineamientos, procesos, alcance, restricciones operativas, funcionamiento operativo y demás características de los Servicios, para el uso de los Clientes que contraten con el Banco con el fin de obtener la prestación de alguno de los Servicios que se describen en el mismo, según el Cliente lo haya identificado en la Carátula. En el entendido que, la lectura e interpretación del Manual de Usuarios deberá hacerse de manera integral junto con el MAST, el RDDR y las Condiciones Locales.

“Medio de Comunicación”: significa cualquiera de los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología utilizada mediante el uso de una Firma Electrónica y puestos a disposición del Cliente por parte del Banco incluyendo Micrositios y de terceros relacionados, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de Instrucciones y su ejecución. Dichos Medios de Comunicación son enunciativa y no limitativamente: BancaNet Móvil, Automático, Operador Telefónico, Blink, GssNet, Portal de Servicios de Cash Management y Banca Electrónica, pudiendo el Banco en cualquier momento y sin mediar notificación alguna adicionar o eliminar cualquier Medio de Comunicación.

“México”: Significa los Estados Unidos Mexicanos.

“Módulo de Cobranza Electrónica PEMEX Gas por Internet”: significa el módulo o pantallas dentro de BancaNet Empresarial que deberá utilizar para recibir los servicios.

“Módulo de Cobranza Electrónica PEMEX Línea”: significa el módulo o pantallas dentro de BancaNet Empresarial que deberá utilizar para recibir los servicios.

“Negocios Afiliados”: significan los proveedores de bienes, servicios o efectivo que se encuentren afiliados a la marca de la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio de disposición determinado por Citibanamex y, por lo tanto, acepten los mismos como instrumento de pago o medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta.

“Número de Autorización”: significa la identificación numérica que hace BancaNet Empresarial, en relación con cada Instrucción, salvo por las consultas o los cambios de Numero Confidencial.

“Número de Cliente”: significa la identificación numérica que hace Citibanamex de cada Cliente, misma que se le da a conocer para que pueda tener acceso a BancaNet Empresarial.

“Número de Operación Bancaria” significa el número de folio designado por el Sistema de Citibanamex en el cual se indica la ejecución de la instrucción otorgada por el Cliente.

“Operaciones”: significa cualquiera de las operaciones que celebre el Cliente con Citibanamex al amparo del MAST, el RDDR, las Condiciones Locales y este Manual.

“Pagaré”: significa el título de crédito denominado “Pagaré con Rendimiento Liquidable a Vencimiento” que emitirá Citibanamex para documentar el préstamo que le otorgue el Cliente de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo Sexto del Contrato.

“Pedimento” significa la forma oficial aprobada por la SHCP que el Agente Aduanal haya tramitado conforme a la legislación aduanera aplicable, en representación del Cliente, para realizar el despacho aduanero de mercancías de comercio exterior, y que a su vez haya sido presentado por el Agente Aduanal ante Citibanamex, en los términos del presente Contrato, para el pago de las Contribuciones.

“Personas Autorizadas”: significan las personas físicas que sean autorizadas por el Cliente para hacer disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta, bastando para ello la inclusión de sus nombres y firmas en la Solicitud o bien mediante autorización posterior que proporcione el Cliente a Citibanamex a través de los formatos que éste determine para tales efectos.

Citibanamex podrá negar la autorización señalada anteriormente cuando el Cliente no le proporcione todos los documentos que el primero le solicite para cerciorarse de la identidad de las personas físicas que el Cliente pretenda autorizar.

“PEMEX Gas”: significa un Organismo Público Descentralizado (PEMEX Transformación Industrial), quien en virtud de diversos contratos, convenios u operaciones comerciales le provee bienes o servicios a sus clientes.

“PEMEX Línea”: significa un Organismo Público Descentralizado, quien en virtud de diversos contratos, convenios u operaciones comerciales le provee bienes o servicios a sus clientes.

“Pesos”: significa la moneda de curso legal en México.

“Producto”: significa el nombre comercial a través del cual el Cliente podrá identificar el tipo de Operación que celebrará con Citibanamex al amparo del MAST y el presente Manual.

“Productos de Captación”: significan los Productos de Captación Vista, los Productos de Inversión a Plazo y los Productos de Inversión Vista.

“Productos de Captación Vista”: significan los Productos de Cheques y los Productos de Débito.

“Productos de Cheques”: significan los Productos cuya naturaleza es la de un depósito de dinero a la vista con medio de disposición chequera y que comercialmente se denominan como: Cuenta de Cheques M.N. Banamex Personas Morales, Cuenta de Cheques en Dólares Personas Morales, Cuenta Productiva M.N. Banamex Personas Morales, Cuenta Productiva en Dólares Personas Morales, Cuenta Maestra Banamex para Personas Morales, Cuenta Maestra Opción Banamex para Personas Morales, Smart Account Pesos, Smart Account Dólares Smart Account Premium y Depósito de Dinero a Plazo Fijo Moneda Nacional para Personas Morales

“Productos de Débito”: significan los Productos cuya naturaleza es la de un depósito de dinero a la vista con medio de disposición Tarjeta de Débito y que comercialmente se denominan como: Tarjeta Ejecutiva y Cuenta D Pago.

“Productos en Divisas”: significan los Productos cuya naturaleza es la de un depósito de dinero a la vista denominado en Divisas y que comercialmente se denominan como: Cuenta de Cheques en Dólares Personas Morales, Cuenta Productiva en Dólares Personas Morales Smart Account Dólares e Inversión en Dólares

“Productos de Inversión a Plazo”: significan el Depósito a Plazo, Inversión en Dólares y el Pagaré Personas Morales.

“Productos de Inversión Vista”: significan los Productos que comercialmente se denominan como: Inversión Empresarial e Inversión Inteligente PM.

“Portal Citibanamex”: significa la dirección electrónica de Citibanamex dentro de la red mundial conocida como Internet e identificada como “www.citibanamex.com” o cualquier otra que Citibanamex le determine al Cliente mediante un aviso enviado a través de cualquiera de los medios acordados en el MAST.

“SAT” significa el Servicio de Administración Tributaria, órgano desconcentrado de la SHCP.

“SHCP” significa la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

“SECAB”: es el documento / formato debidamente firmado por el Emisor y Citibanamex en el que se establecen las especificaciones, condiciones y características para el uso y operación del servicio de Domiciliación.

“Sistema Electrónico”: significa cualesquiera de los medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología utilizados mediante el uso de la Firma Electrónica y puestos a disposición del Cliente por parte de Citibanamex, incluyendo Micrositios y de terceros relacionados y aprobados por Citibanamex para su acceso, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de las Instrucciones y su ejecución tanto en lo relativo a servicios o solicitud de información, como respecto de la actualización o modificación de representantes legales o perfiles de operación de los mismos. Dichos Sistemas Electrónicos son enunciativa y no limitativamente: Citibanamex Móvil, Audiomático, Operador Telefónico, Portal de Servicios

de Cash Management, Línea Banamex Digitem, Banca Electrónica, Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta y Teléfono Móvil, pudiendo Citibanamex en cualquier momento y sin mediar notificación alguna aumentar o eliminar cualquier Sistema Electrónico.

“Sitio Citibanamex”: portal ubicado en el Internet propiedad del Banco Nacional de México al que le corresponden los dominios www.citibanamex.com.mx y www.citibanamex.com.

“Sitio del Cliente”: aplicación u ordenador propiedad del Cliente ubicado en internet, por el cual se puede ofrecer y llevar a cabo operaciones de recepción pagos y prestación de servicios con los Usuarios.

“Servicio” significa todos aquellos productos y servicios suministrados por el Banco con relación a la Cuenta del Cliente y que hayan sido acordados por las partes en la Solicitud, que se encuentran descritos en el presente Manual, así como a cualquier otro producto o servicio que esté expresamente descrito en el MAST.

“Solicitud”: significa la página de datos generales del Contrato en la cual se hace constar, entre otros, la información general del Cliente.

“Sucursal”: significa el establecimiento de Citibanamex cuya clave y nombre se especifica en la Solicitud.

“Tarjeta de Débito”: significa la tarjeta de plástico con banda magnética que, en su caso, Citibanamex entregue al Cliente, la cual será utilizada por el Tarjetahabiente como un medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta e instrumento de pago asociado a la misma.

“Tarjetahabiente”: significa el Cliente o la Persona Autorizada a cuyo favor expedirá Citibanamex la Tarjeta de Débito.

“Terminal Punto de Venta”: significa el Sistema Electrónico consistente en terminales de cómputo, teléfonos móviles o programas de cómputo, operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta de Débito o a la Cuenta.

“UDIS”: significa las unidades de inversión a que se refiere el “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1° de abril de 1995.

“Unidad Especializada”: significa la unidad especializada de atención a usuarios de Citibanamex que tiene por objeto atender cualquier queja o reclamación del Cliente, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 926, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México la cual cuenta con el siguiente teléfono: (55) 12 26 45 83 y su correo electrónico es: unebanamex@banamex.com. Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana, cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier Sucursal de Citibanamex.

“Usuario”: significa la persona física que: (a) para efectos del servicio de Banca Electrónica, haya sido designada por el apoderado legal con facultades para tal efecto, autorizada para acceder a los Servicios de la Banca Electrónica Empresarial y ejecutar las Instrucciones en nombre y representación del Cliente; o (b) para efectos de BancaNet Directo, tendrá acceso al Sitio del Cliente para hacer uso de los servicios que ofrece.

“Línea de servicio: Producto que ofrece Citibanamex a algunos clientes para poder recibir fondos por cheques de otros bancos y depositarlos inmediatamente.

“Web Services”: Tecnología que permite el intercambio de datos a través de diferentes aplicaciones.

“Payer ID”: Una referencia con formato de número de cuenta de cheques o cuenta CLABE asociada a una cuenta de Cobranza Universal.

VII. Conclusión

Gracias por elegir a Treasury and Trade Solutions de Citi (TTS) para la administración de su cuenta. Por favor no dude en contactar a su ejecutivo para cualquier pregunta adicional que tuviera respecto los servicios de TTS.

Cash Management User Guide – Mexico – V2.1 – May 2023
RECA NUMBER / NÚMERO DE RECA: 0300-999-037743/01-00496-0223

Treasury and Trade Solutions
citi.com/treasuryandtradesolutions

74 | Page

© 2023 Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex. All rights reserved. Citibanamex and Citibanamex design are registered service trademarks owned by Citigroup Inc., and Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.
D.R. © 2023 Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex. Citibanamex y Citibanamex y diseño son marcas registradas de servicios propiedad de Citigroup Inc., y Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.

