

# **CONTRATO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

## **ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PÁGINA 3.</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>CALL CENTER PÁGINA 3.</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>IVR PÁGINA 4.</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>PORTAL DE INTERNET PÁGINA 5.</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>CLAUSULAS COMUNES A LOS CONTRATOS PÁGINA 8.</b>

**CONTRATO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, PROFUTURO GNP, PENSIONES S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA COMO "PROFUTURO" Y POR OTRA SUS PENSIONADOS CUYO(S) NOMBRE(S) SE PRECISA(N) LA SECCIÓN DE FIRMAS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, EN ADELANTE "EL CLIENTE", Y CONJUNTAMENTE CON "PROFUTURO" COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS**

## **DECLARACIONES**

### **I.- DECLARA "PROFUTURO":**

- a) Que es una Institución de Seguros debidamente autorizada y organizada conforme a las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con facultad para celebrar este tipo de contratos.
- b) Que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para obligarle en los términos del presente contrato, las cuales no le han sido modificadas o limitadas en forma alguna.
- c) Que está en disposición de ofrecer a "EL CLIENTE" diferentes servicios a través de los medios electrónicos que se especifican más adelante.
- d) Que para recibir o activar alguno de los servicios contenidos en el presente contrato deberá cumplir con los requisitos mínimos del servicio descritos en el apartado correspondiente.
- f) Que su página en Internet es <http://www.profuturo.mx/pensionespublico/wps/portal/Home/Pensiones> en donde "EL CLIENTE" podrá consultar en cualquier momento el presente Contrato así como descargar el mismo.
- g) Que se reserva el derecho de cambiar el presente Contrato así como los términos y condiciones de uso contenidos en el mismo, por lo que "EL CLIENTE" es responsable de revisar con regularidad los mismos, ya que con el uso regular de los medios electrónicos acepta y reconoce su contenido.

### **I.- DECLARA "PROFUTURO":**

- a) Que es una persona física que cuenta con la capacidad legal para obligarse en los términos de este contrato o bien que es representante legal de una persona física y cuenta con facultades para celebrar el presente contrato, a quien en lo sucesivo se le denominará "EL CLIENTE".
- b) Que sus datos de identificación son los establecidos en el **Anexo de Datos Generales**.
- c) Que está interesado en que "PROFUTURO" le preste servicios a través de medios electrónicos, y manifiesta conocer y estar de acuerdo con el contenido de este instrumento.
- d) EL CLIENTE reconoce y acepta la total validez de que la documentación relacionada y derivada de este instrumento podrán ser digitalizadas para un mejor control por parte de "PROFUTURO".

e) El contenido de este instrumento y su alcance legal, le fueron explicados por "PROFUTURO", y es su voluntad suscribir el presente contrato con "PROFUTURO".

Expuesto lo anterior, LAS PARTES pactan las siguientes:

## **CLAUSULAS**

### **CAPITULO I**

#### **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**ÚNICA.-** "EL CLIENTE" contrata los servicios de los medios electrónicos establecidos en los siguientes capítulos manifestando su consentimiento con la firma autógrafa del presente instrumento, así como la aceptación del mismo en el portal de internet y en el formato de selección de pago y cambio de domicilio si fuera el caso.

En este instrumento se señalan los medios electrónicos que activa, en lo sucesivo, "LOS SERVICIOS DIGITALES" o de manera individual como "EL SERVICIO". Las operaciones que podrá realizar "EL CLIENTE" así como la forma en la que podrá utilizar los servicios se describen en el apartado correspondiente de cada servicio.

### **CAPITULO II**

#### **CALL CENTER**

##### **PRIMERA.- ELSERVICIO**

"PROFUTURO" está de acuerdo en prestar y "EL CLIENTE" en hacer uso del servicio "CALL CENTER", para efectuar operaciones señaladas más adelante.

En caso de que "EL CLIENTE" active el servicio de "CALL CENTER" señalado en este Contrato, las operaciones y servicios que pueda realizar se regirán por lo expresamente pactado en este documento.

##### **SEGUNDA.- DE LAS OPERACIONES**

"EL CLIENTE" a través del "CALL CENTER" podrá para efectuar las siguientes operaciones:

1. Consultas y trámites no contenidos en el Portal de Internet: Actualmente Constancias de percepciones y deducciones, desglose de pagos especiales, constancia de no retenciones-formato 37-A, aclaración de cobro de comisiones bancarias, duplicado de póliza de seguro, actualización de suma asegurada, seguimiento a los trámites de Préstamos, información de número de póliza o número de seguridad social, registro de aclaraciones y reclamaciones, informes para referir a otros canales de atención (Portal de Internet) (estos podrán irse descartando conforme se vaya autorizando su incorporación en el Portal de Internet)

3. Cualquier otra operación y/o servicio que "PROFUTURO" llegare a autorizar en el futuro.
4. Autorización a terceros para realizar en su nombre y representación cualquiera de las actividades anteriores.

### **TERCERA.- PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

"PROFUTURO" registrará a "EL CLIENTE" en el "CALL CENTER" después de autentificarle por medio de la aplicación de un cuestionario que contiene información registrada en los sistemas de "PROFUTURO".

Para tener acceso al servicio, "EL CLIENTE" deberá contestar adecuadamente al menos una de las preguntas que realizará el asesor telefónico, siendo "EL CLIENTE" el único responsable y conocedor de dichas respuestas en lo sucesivo "CUESTIONARIO DE AUTENTICACIÓN".

Esta clave será el medio de autenticación para acceder al sistema. Ambas partes convienen en que "EL CLIENTE" puede autorizar en la llamada a un tercero que realice en su nombre y representación la aplicación del cuestionario así como llevar a cabo las operaciones especificadas en la Cláusula Segunda Anterior.

### **CUARTA.- HORARIOS DE SERVICIO**

"EL CLIENTE" podrá realizar las operaciones a través del "CALL CENTER" en los días y horarios siguientes:

Lunes a Viernes de 8:99 horas a 19:00 horas

### **QUINTA.- BLOQUEO Y DESBLOQUEO DEL SERVICIO**

Cuando "EL CLIENTE" responda el "CUESTIONARIO DE AUTENTICACIÓN" de manera incorrecta por 5 (cinco) ocasiones, "PROFUTURO" terminará la llamada de manera automática excepto la primera vez que "EL CLIENTE" se comunice al "CALL CENTER", donde el asesor le brindará el servicio requerido y le informará las consecuencias de realizar las operaciones sin haber sido autenticado. No obstante lo anterior, bajo ninguna causa el servicio de "CALL CENTER" será bloqueado a "EL CLIENTE".

## **CAPITULO III**

### **IVR**

#### **PRIMERA.- EL SERVICIO**

"PROFUTURO" está de acuerdo en prestar y "EL CLIENTE" en hacer uso del servicio "IVR", para efectuar operaciones señaladas más adelante.

En caso de que "EL CLIENTE" active el servicio de "IVR" señalado en este Contrato, las operaciones y servicios que pueda realizar se regirán por lo expresamente pactado en este documento.

## **SEGUNDA.- DE LAS OPERACIONES**

"EL CLIENTE" a través del "IVR" podrá efectuar las siguientes operaciones:

1. Consulta de su pago
2. Información de trámites (comprobante de estudios, cambio de cuenta bancaria)
3. Aviso de privacidad
4. Cualquier otra operación y/o servicio que "PROFUTURO" llegare a autorizar en el futuro.

## **TERCERA.- ACCESO AL SISTEMA**

"EL CLIENTE" para poder ingresar a los servicios prestados a través del "IVR" utilizará como identificador de usuario su número de Póliza o número de seguridad social, adicional a lo anterior "PROFUTURO" a través del CALL CENTER deberá indicarle a "EL CLIENTE" la forma en la cual puede obtener su número de póliza en caso de que no lo conozca.

Para tener acceso al servicio y ser autenticado por "PROFUTURO", "EL CLIENTE" deberá digitar correctamente su número de póliza, siendo "EL CLIENTE" el único responsable y conocedor de dicho número.

## **CUARTA.- HORARIOS DE SERVICIO**

"EL CLIENTE" podrá realizar las operaciones a través del "IVR" en los días y horarios siguientes:

Lunes a Viernes 8:00 horas a 19:00

## **QUINTA.- BLOQUEO Y DESBLOQUEO DEL SERVICIO**

Cuando "EL CLIENTE" no digite de manera correcta su número de póliza en 3 (tres) ocasiones, "PROFUTURO" remitirá la llamada de manera automática al "CALL CENTER", donde el asesor le brindará el servicio requerido y se seguirán los términos y condiciones aplicables para el capítulo de "CALL CENTER".

No obstante lo anterior, bajo ninguna causa el servicio "IVR" será bloqueado a "EL CLIENTE".

## **CAPITULO IV**

### **PORTAL DE INTERNET**

#### **PRIMERA.- EL SERVICIO**

"EL CLIENTE" podrá utilizar el servicio de "PORTAL DE INTERNET" en el cual realizará las consultas y operaciones que se especifican más adelante; podrá acceder a través del navegador de su computadora o bien a través de tabletas electrónicas, para lo cual el cliente deberá activar el servicio de acuerdo al procedimiento que "PROFUTURO" establezca para tal efecto.

En caso de que "EL CLIENTE" active el servicio "PORTAL DE INTERNET" señalado en este Contrato, las operaciones y servicios que pueda realizar se registrarán por lo expresamente pactado en este documento.

## **SEGUNDA.- DE LAS OPERACIONES**

"PROFUTURO" a través del "PORTAL DE INTERNET" pone a disposición de "EL CLIENTE" los siguientes servicios:

- 1.- Registro de trámites de prórrogas de estudio.
- 2.- Cambio de domicilio.
- 3.- Actualización de correo electrónico.
- 4.- Cambio de teléfono.
- 5.- Generar constancia de pensionado.
- 6.- Cambio de conducto de pago.
- 7.- Consulta de pagos y consulta de estatus de trámites registrados.
- 8.- Cualquier otro servicio que "PROFUTURO" llegare a autorizar en el futuro.

## **TERCERA.- ACCESO AL SISTEMA**

"EL CLIENTE" para poder ingresar a los servicios prestados a través del "PORTAL DE INTERNET" deberá ingresar a <http://www.profuturo.mx/pensionespublico/wps/portal/Home/Pensiones> y realizara su registro y autenticación de la siguiente forma:

1. Oprime la opción de "regístrate al portal" y selecciona el icono que se encuentra a su lado derecho con el nombre de pensiones y oprime el botón de "continuar".
2. Se le mostrará a "EL CLIENTE" una pantalla para comenzar el registro la cual se deberá llenar con la siguiente información:

- Nombre del titular de cobro de la pensión (es el propietario de la tarjeta bancaria a la cual se le realiza el depósito),

- Fecha de nacimiento del asegurado (la persona que origina la pensión).

- Correo electrónico (este correo servirá como medio de notificación para cambio de contraseña y será su usuario de acceso al portal por lo cual es importante que lo recuerde y conserve).

3.- Una vez ingresados los datos anteriores "EL CLIENTE" deberá contestar a la pregunta ¿actualmente recibes tu pensión con PROFUTURO? selecciona "si" cuando ya haya recibido su primer pago de la pensión o selecciona "no será mi primer pago" cuando no haya recibido su primer pago; si seleccionó que si en la opción anterior le pedirá el número de póliza, si seleccionó que no, le pedirá el folio de la resolución; Una vez respondido lo anterior deberá seleccionar que instituto te otorgo la pensión "IMSS" o "ISSSTE"; si selecciona IMSS le pedirá el número de seguro social (NSS), si selecciona ISSSTE le pedirá el CURP del asegurado.

4.- Anota los 5 dígitos de la cuenta clabe (esta opción solo se llenará cuando ya hallas recibido tu primer pago);

5.- "EL CLIENTE" deberá ingresar y confirmar su número de celular (será usado como medio de notificación de cambio de contraseña); se abrirá una liga que contiene los lineamientos del presente instrumento y deberá leerla con atención y si está de acuerdo con ello selecciona la opción de "acepto" y regresará a la pantalla de "paso 2 de 2" y presiona la opción de "regístrame" en seguida se mostrara una pantalla emergente notificando si su cuenta se registró con éxito o si se equivoca en algún dato le notificara que alguno de los datos proporcionados no coincide y deberá iniciar el proceso nuevamente.

#### **CUARTA.- AUTENTICACIÓN E INGRESO AL PORTAL DE INTERNET**

"PROFUTURO" enviará a "EL CLIENTE" una contraseña temporal al correo que proporcionó de la cual solo podrá hacer uso una única vez, en el momento en que ingrese al "PORTAL DE INTERNET" su usuario será el correo de registro y debe ingresar la contraseña que se le notificó por correo; una vez ingresado le pedirá nuevamente la contraseña notificada y posteriormente deberá cambiarla e ingresar su nueva contraseña. La contraseña cumplir con los siguientes requisitos:

- Mínimo 8 caracteres,
- No se pueden repetir más de dos caracteres consecutivos
- Deben de ser alfanumérico
- Mínimo un carácter especial

Una vez cambiada la contraseña "PROFUTURO" le confirmará a "EL CLIENTE" que su contraseña fue modificada de manera correcta o de lo contrario le indicará que la contraseña no cumple con los criterios establecidos para la cual deberá solicitar una nueva contraseña en la opción de recuperar mi contraseña y comenzar el flujo a partir de que le llega el correo.

Una vez que la contraseña haya sido aceptada puedes ingresar con su usuario y nueva contraseña al portal y se autenticará a "EL CLIENTE" en el portal.

#### **QUINTA.- NOTIFICACIONES**

Todos los servicios que el "CLIENTE" realice dentro del portal le serán notificados al número de celular que éste haya indicado, y dichas notificaciones le llegarán a través de SMS.

También dentro del portal “EL CLIENTE” podrá consultar todos los trámites que haya realizado a través del mismo identificando los siguientes status:

- “TRAMITE EN PROCESO” este es el estatus que tendrá el trámite al ser generado y “EL CLIENTE” podrá identificarlo por una línea amarilla que señala el trámite;
- “TRAMITE CONCLUIDO” este status se podrá identificar por una línea de color verde
- “TRAMITE RECHAZADO” cuando un trámite se encuentre rechazado aparece con un color rojo.

“PROFUTURO” realizará una notificación por medio de un SMS y/o correo electrónico en los siguientes casos:

1. Contraseña temporal para registro (véase apartado Acceso al Sistema).
2. Recuperación de contraseña.

## **SEXTA.- BLOQUEO Y DESBLOQUEO DEL SERVICIO**

Cuando “EL CLIENTE” no digite de manera correcta su número de póliza en 5 (cinco) ocasiones, “PROFUTURO” bloqueará la contraseña. En este caso en la pantalla de iniciar sesión deberá ingresar su usuario y seleccionar la opción que dice “recuperar mi contraseña”, y “EL CLIENTE” deberá seleccionar el medio por el cuál desea recuperar su contraseña ya sea correo o SMS. Una vez seleccionada la opción le pedirá que escriba el correo o teléfono al que quiere que le llegue la contraseña el sistema validará que el correo o teléfono coincidan con el que se ingresó en el registro inicial, y si no corresponde no se enviará la contraseña si coincide se enviara por el medio solicitado la notificación, recibirá una contraseña temporal que deberá cambiar por otra que cumpla con los requisitos mencionados en el apartado de registro.

## **CAPITULO V**

### **CLAUSULAS COMUNES A LOS SERVICIOS**

#### **PRIMERA.- CONDICIONES DE LOS SERVICIOS**

Las operaciones que se lleven a cabo al amparo del presente contrato se regirán por los términos y condiciones consignados en los capítulos “CALL CENTER”, “IVR” y “PORTAL DE INTERNET” en adelante “LOS SERVICIOS DIGITALES”, por lo que las estipulaciones de este capítulo serán aplicables a “LOS SERVICIOS DIGITALES” en todo lo que no se oponga a lo pactado en cada uno de los capítulos.

La información e instrucciones que “EL CLIENTE” transmita o comunique a “PROFUTURO” al efectuar sus operaciones, así como los registros que queden de dichas actividades en las bitácoras de “PROFUTURO” tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza y las características y alcance de sus instrucciones.

“EL CLIENTE” acepta que periódicamente le sean enviadas, por los medios que “PROFUTURO” considere convenientes, sugerencias de seguridad y recomendaciones para el uso de los “SERVICIOS DIGITALES”.

## **SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD DEL “IDENTIFICADOR DE USUARIO” Y LAS CONTRASEÑAS**

“EL CLIENTE” reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado el “IDENTIFICADOR DE USUARIO” y las contraseñas, referidas en los capítulos anteriores, reconociendo también el carácter personal, intransferible y confidencial de éstos, deslindando de responsabilidad a “PROFUTURO” por el mal uso que pudiera hacer de los mismos, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de las mismas.

## **TERCERA.- ROBO O EXTRAÑO DE LOS MEDIOS DE ACCESO AL**

“EL CLIENTE” puede hacer uso del cambio de contraseña el cual se explica en el apartado SEXTA.- BLOQUEO Y DESBLOQUEO DEL SERVICIO del CAPITULO IV PORTAL DE INTERNET.

## **CUARTA.- RESPONSABILIDAD**

“EL CLIENTE” en este acto manifiesta su conformidad obligándose en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa los medios de identificación a que se refiere, el presente instrumento, o en su caso los que le sustituyan.

En ningún caso, “PROFUTURO” será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de “LOS SERVICIOS DIGITALES” o con la imposibilidad de su uso por alguna de “LAS PARTES”, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a “PROFUTURO”.

“EL CLIENTE” al aceptar éstos términos y condiciones se sujeta a las siguientes obligaciones:

- a) Responder por las consecuencias del mal uso de su cuenta.
- b) Responder por la veracidad de la información contenida en su cuenta y en todos los documentos e información transmitida o entregados a “PROFUTURO”.
- c) Conservar y cuidar sus claves de acceso y contraseñas.
- d) Notificar por escrito a “PROFUTURO” la cancelación de sus cuentas, claves y contraseñas cuando tenga sospechas de violación de seguridad.
- e) Mantener sus claves de usuario, contraseñas, identificadores de usuario etc. como confidencial, ya que el mal uso de dichas claves será responsabilidad de “EL CLIENTE”.

“EL CLIENTE” será responsable por todas las actividades que se realicen dentro de los “SERVICIOS DIGITALES”, con sus claves, contraseñas e identificadores de usuario, por lo anterior y para todos los efectos legales, “EL CLIENTE” expresamente reconoce y acepta el carácter de identificable, personal, e intransferible de sus claves, contraseñas e identificadores de usuario, así como su obligación de confidencialidad, El empleo de dicha información es bajo su responsabilidad por lo que todas operaciones realizadas en los “SERVICIOS DIGITALES” le serán imputables.

## **QUINTA.- SOPORTE**

Para la resolución de consultas, atención de dudas, sugerencias, soporte, asesoría y contingencias relacionadas con “LOS SERVICIOS DIGITALES”, “EL CLIENTE” podrá llamar al “CALL CENTER” y seguir las instrucciones para el soporte de las operaciones que requiera.

## **SEXTA.- LIMITACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS “SERVICIOS DIGITALES”**

“PROFUTURO” no estará obligado a prestar “LOS SERVICIOS DIGITALES”, en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de “PROFUTURO”
- c) Cuando exista mandato de autoridad competente.
- d) Si “PROFUTURO” sospecha que “EL CLIENTE” está haciendo mal uso de su cuenta así como de los servicios e información contenidos en él o llevando a cabo cualquier acto ilícito o ilegal.

## **SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD**

“EL CLIENTE” se obliga a mantener con carácter de estrictamente confidencial toda la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** propiedad de “PROFUTURO”

“**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**” Comprenderá toda la información transmitida en forma digital, física, oral, escrita, material documental o en imágenes que tenga o pueda tener valor comercial o cualquier otra utilidad para “PROFUTURO” o de cualquiera de sus empresas filiales. De igual forma, se incluye toda la información cuya liberación no autorizada pueda ocasionar detrimento a los intereses de “PROFUTURO” o de sus empresas filiales. De manera enunciativa, más no limitativa, podrá comprender: listas o datos de clientes, identidades y características de clientes y proveedores, acuerdos, conocimiento de mercado e información de ventas, información sobre precios, planes de mercado y planes de negocios, estrategias, estimaciones a futuro, información financiera no considerada pública, presupuestos financieros, software, papeles de investigación, proyecciones, procedimientos, rutinas, información de negocios, procedimientos de control de calidad, procesos comerciales o de comercialización, innovaciones, mejoras, datos, know how, y cualquiera otra información que “EL CLIENTE” reciba de “PROFUTURO”, genere, derivado del acceso que tenga a ésta, o desarrolle por instrucciones de “EL CLIENTE”.

“EL CLIENTE” se obliga a utilizar la **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** únicamente para los fines expresamente autorizados por “PROFUTURO”.

No se considerará como **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**, aquella información que es o deriva del dominio público o que de acuerdo con las leyes aplicables sea considerada como tal.

“EL CLIENTE” se obliga a:

- No divulgar a terceras personas en todo o en parte la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
- No copiar, fotocopiar o por cualquier otro medio reproducir la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, salvo que cuente con la autorización por escrito o resulte necesaria para el cumplimiento del objeto de este contrato.
- No utilizar en todo o en parte la información recibida para fines distintos de los del objeto del presente contrato.
- Actuar diligentemente en cuanto al tratamiento, conservación, almacenamiento y, en su caso, transporte o envío de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, a fin de evitar su pérdida o acceso a terceros no autorizados.
- Adoptar medidas (administrativas, técnicas y físicas) que aseguren y garanticen la salvaguarda y confidencialidad de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

#### **OCTAVA.- CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES.**

“PROFUTURO” cancelará el uso de los servicios sólo en caso de que la pensión sea cancelada por improcedencia o fallecimiento, para ambos casos se requiere la documentación que acredite el hecho ya sea por notificación al Instituto o Acta de defunción.

#### **NOVENA.- MODIFICACIONES**

“PROFUTURO” se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este contrato, mediante aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación, por medio de avisos en el portal <http://www.profuturo.mx/pensionespublico/wps/portal/Home/Pensiones>

En razón de lo anterior EL CLIENTE contará con un periodo de 30 días naturales a partir de las notificaciones antes mencionadas para solicitar la terminación del presente contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones previas a las notificaciones. Se entenderá que “EL CLIENTE” otorga su consentimiento a las modificaciones del contrato o a las comisiones si no da aviso de terminación del presente contrato antes de que venza el plazo de 30 (treinta) días naturales, o bien si transcurrido este plazo continúa realizando operaciones.

#### **DECIMA.- PROCEDIMIENTO DE ALCARACIONES**

En caso de que “EL CLIENTE” tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos, saldos, fechas de depósito de pensión, descuento por préstamo etc. Podrá comunicarse al “CALL CENTER”

“PROFUTURO” acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de folio, una vez realizada la investigación correspondiente “PROFUTURO” entregará a “EL CLIENTE” el dictamen correspondiente el cual podrá informado a “EL CLIENTE” después del tiempo que le haya sido indicado en la línea telefónica, y en caso de queja mediante llamada de salida después del tiempo que le haya sido indicado en la línea telefónica.

#### **DECIMA PRIMERA.- VIGENCIA**

El presente Contrato tendrá una duración indefinida. Sin embargo, podrá darse por terminado por “PROFUTURO” previo aviso dado por escrito a “EL CLIENTE” con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

“EL CLIENTE” podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, siempre y cuando presente una solicitud por escrito a “PROFUTURO”.

“EL CLIENTE” podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, siempre y cuando presente una solicitud por escrito a “PROFUTURO”.

**DECIMA SEGUNDA.- DOMICILIOS**

Para efectos de este contrato, LAS PARTES señalan como sus domicilios:

“EL CLIENTE”, el ubicado en: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

“PROFUTURO”, el ubicado en Blvd. Adolfo López Mateos No. 2009, Col. Los Alpes, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01010.

**DECIMA TERCERA.- JURIDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, LAS PARTES se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales del Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieren o llegaren a tener.

Enteradas "LAS PARTES" del contenido y alcances del presente contrato lo firman de conformidad en la ciudad de México el \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2017.