



Cash Management User Guide

Mexico

Services



Table of Contents

I. Introduction	3
II. Payment Services	4
A. Types of payment services in Mexico	4
B. Sending a Payment	5
C. Beneficiary Notifications	5
D. Revocation, Modification and Rejection of Payments.....	5
E. Availability of Payments.....	5
F. Payments – Value Added Services	5
III. Receivables Services	7
A. Incoming Payments (IP) & ACH (Automated Clearing House)	7
B. Electronic Deposits CBM	7
C. Physical and Electronic Collection Services.....	7
D. Spring.....	14
E. Cash Management/Certified Client	15
IV. Manual Initiation of Instructions	16
V. Online Banking Services	17
A. Electronic Banking Systems	17
B. Users, Access Codes and Dynamic Codes	17
C. Administration of the Access Codes	18
D. Service Support.....	18
VI. Other Considerations.....	19
A. Specialized Unit.....	19
B. Checkbook.....	19
C. Returns	20
D. Defined Terms.....	20
VII. Conclusion.....	26

I. Introduction

Thank you for choosing Citi Services 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 should be read together with the terms and conditions of your account. In this guide, Banco Citi México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Citi México, Citi Mexico and the Bank may be used interchangeably. This guide may be updated periodically and any changes will be notified through our regular channels.

The products and services listed below may be contracted by the client by signing the corresponding Application or Activation Form provided by Citi Mexico:

- Cuenta de Cheques en Moneda Nacional para Empresas
- Cuenta Productiva en Moneda Nacional para Empresas
- Smart Account Pesos
- Smart Account Premium
- Cuenta de Cheques en Dólares para empresas
- Cuenta Productiva en Dólares para empresas
- Smart Account Dólares
- TEF Pagos
- Nómina
- Domiciliación
- Concentración Fondos
- Servicio Electrónico de Pagos
- Cobranza Universal
- Orden de Pago Nacional
- MIFT
- Orden de Pago Internacional
- CitiDirect®
- CitiConnect
- Swift

Products no longer offered:

- Cuenta Maestra Banamex Personas Morales

In the event 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: CitiDirect® and CitiConnect® Citi México, and any digital platform that Citi Mexico owns.

A. Types of payment services in Mexico

- **Book to Book (B2B):** Transfers between Citi México accounts. This functionality allows customers to send transactions to accounts of the same bank, with respect to their own accounts or third-party accounts.
- The Interbank Electronic Payment System (SPEI) is Banco de México's payment infrastructure that allows its participants (banks, brokerage firms and other regulated financial institutions) to send and receive payments in national currency among themselves, so that they can provide their end customers with the service of electronic transfers in real time. SPEI began operations on 13 August 2004. In Mexico, in addition to processing payments from financial institutions and company treasuries, offers the service of interbank electronic transfers and instant payments in real time to the general population. Banco de México is one of the global payment system operators that establishes specific obligations to its participants in terms of information security, transfer times and payment to beneficiary accounts, which is why our country is one of the countries in the world that offers the fastest and safest payment service, being an international benchmark in terms of payment systems that is available 24/7.
- **Real Time Gross Settlement (RTGS):** Interbank bank payments on a real-time with domestic banks between demand deposit accounts in Pesos, or Peso-Dollar, within Mexico. SPID (Interbank Payment System in Dollars): is enabled to make interbank electronic transfers in dollars between demand deposit accounts in dollars in the Mexican Republic, corresponding to Mexican legal entities that have their domicile in national territory, except Trustees (in the operation of a Trust) Natural Person/Natural Person with Business Activity and Foreign Companies.
- **Interbank Payments in Peso and Peso-Dollar (CCE and SIAC):** Allows electronic transfers to be made to other banks in Pesos, or in Peso-Dollars between demand deposit accounts in Pesos, or Pesos-Dollars in the Mexican Republic.
- **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.
- **Tax Payments:** Tax payments to the Federal, State and Municipal Government.
- **Checks:** A check is a payment order written against a bank that allows the beneficiary to collect a certain amount of money that is stipulated in the document and that should be available in the bank account of the person issuing it. Clients can issue traditional checks and the so-called Special Checks, which are those that can incorporate the company name of the issuer.
- **Referenced Payment Orders:** A Referenced Payment Order is an over the counter cash payment. It will be available to be collected in Banamex, Citi Network Extension. If the beneficiary has an account in Banamex he can ask for receiving the payment on his Banamex account as a cash deposit. Referenced Payment Orders should be issued through Citi Electronic Banking Channels: CitiDirect® or CitiConnect®.

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 (Transferencia Electrónica de Fondos), 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) make payments through Instructions to Citi México to charge the Customers' 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) payment of labor, social and commercial considerations of any nature, subject to the conditions and terms that at the time Citi México informs and (iii) 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 initiate transactions on CitiDirect® and CitiConnect® 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. The platform has the ability to request authorizations to release payments:
 - a. CitiDirect® supports up to nine (9) fully configurable levels of approval.
4. Regarding CitiConnect®:
 - a. The Customer will confirm 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. This allows customers to access the platform in a timely manner and make the modification or cancellation, as the case may be.

E. Availability of Payments

Information on payment availability can be found at the following link:

CitiDirect®:

<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 Customer's 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®. 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 'Customer's 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®.
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® 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. Incoming Payments (IP) & ACH (Automated Clearing House)

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

B. Electronic Deposits CBM

It is the service that allows the digital submission/issuance of checks in national currency or dollars (exclusively from accounts in Mexico).

The service allows you to send deposits 24 hours a day, 365 days a year, however, payments are made only on bank business days.

The system processes the deposits in cuts, the first cut occurs at 08:00 a.m. and the last one at 20:30 hours (banking business days).

Own checks are processed the same day and for checks can only processed from other banks after 13:00 hours it will be obtained after 24 hours.

The service only allows the payment of the checks to our own accounts.

Check status information can be viewed 1 hour. after sending the same for own checks (on business days) and for checks from other banks will be obtained after 24 hours.

C. Physical and Electronic Collection Services

Citi Mexico provides the following collection services:

Electronic Payment Service (SEP).

Lines of service are subject to the requirements and provisions determined by Citi México.

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

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

Pemex Línea

Pemex Línea is the Collection service to make payments referenced to Pemex Refinación y Gas for the purchase of its products, such as gasoline, fuel, asphalt, Gas, etc. Payments are made from the Utility Payments module by entering the Pemex-ID as the payment reference.

Direct Debit

The Direct Debit Service streamlines collection processes through scheduled recurring automatic instructions to debit (previously authorized by the payer customer) customers' Citi Mexico checking accounts, and checking accounts (in CLABE format) and debit 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 Citi México to the Customer so that it can instruct Citi México, through the delivery of files, to take funds held in the accounts of paying customers who have previously authorized the service. The files should meet the specifications stated in the Layout of the Direct Debit File.

Once Citi México 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, Citi México submits the debit order through the Online Clearing House, which, in turn, makes the settlement between Citi México 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 Citi México, complying with all requirements imposed by Citi México, and contracting an authorized means of access to the Online Banking Service that allows the use of this service, and to Citi México 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 or if the charge will be other bank account.
2. Identify the paying customer by obtaining copies of their voter cards, passports, or any other valid identification that Citi México may authorize in the future. In the event that the paying customer is a company, the Customer should request a copy of documentation proving the existence of said company and the powers of its representative, who should 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 should be submitted or presented to Citi México or any competent authority, upon request.
4. Make charges to accounts only when it has received authorization from the paying customer directly or through Citi México, 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 Citi México.
6. Cancel Direct Debit services instructions 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 Citi México.
9. Have the human, material, technological and financial resources necessary to use of the Direct Debit service.
10. Deliver instructions to Citi México regarding any charges that Citi México will process, as required by the Electronic Bank through to the Direct Debit functionality and agrees to follow all the instructions.

The Customer should send files with debit instructions to Citi México during the hours and days of service and according to the terms for the Electronic Bank 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 should be sent to Citi México 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 Citi México the refund of a charge, for which the Customer authorizes Citi México 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 Citi México 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 Citi México cannot make chargebacks as a result of requested refunds or reversals/objections, in the credit/reversal Account, the Customer authorizes Citi México to make the chargebacks in any other Customer Account, and from then, any Customer Account will be deemed by Citi México a credit/reversal Account to make chargebacks or take any other action derived from the particular agreements between the Customer and Citi México.

If for any reason Citi México cannot make a chargeback and debits any amount from Citi México as a result of a charge that has been refunded or reversed, the Customer will pay late interest to Citi México 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 Citi México 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 Citi México 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”)
2. **Monitoring:** This applies only for Citi México debit accounts (checking accounts). 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, non-existing or incorrect account, etc.; they shall not be cause of retries or monitoring that enter into the scheme.

Client will be able to obtain response files during the process of charge retries scheme through CitiDirect® and CitiConnect® 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). This file will contain processed instructions charges until the “end time of the service”. If it’s the last day for Monitoring & Retries and the process for all the instructions being closed before the end of the services, file will not be generated.

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):

1. **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 are file delivery closings.
2. **Liquidation at the end of the day:** It generate the global deposit corresponding to all the successfully charges generated until “the final service schedule”.
3. **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 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 exceeded after 21:00 hours 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 “CITI MÉXICO 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 Citi México 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 should 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. Do not issue a physical checkbook.
4. Cannot be reconciled for accounting purposes.
5. Are not charged commissions for minimum balances.
6. Receive deposits/payments that are transferred online and in real time to the global account.

Once the service has been contracted, Citi México 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 CitiDirect®, 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 Citi México 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 Citi México, 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 Citi México 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.”

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.

The payer ID product can only be used for reconciliation purposes.

Speed Collect (Concentration Account/Referenced Deposit)

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, interbank transfers and/or e-banking).
- Get enhanced security, since the resources are under the protection and custody of Citi México, 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.
- References are validated through Citi means (extended network and electronic 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.

Federal Taxes

Citibank Mexico is certified to offer the payment of Federal Taxes in relation to Taxes, duties, contributions for improvements, products and uses, referenced deposits through the TESOFE (Tesorería de la Federación) “línea de captura” and contributions from foreign trade operations.

These services allow our clients to pay Federal Taxes easily, quickly and safely.

For Referenced Taxes, DPA (Product Rights and Benefits) & NEPE (New Electronic Payment Scheme) and TESOFE capture line, clients make payments through our CitiDirect® site.

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 Citi México with debit to a specified Account; Citi México should 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. Citi México will comply with the procedure and guidelines established in the Operating Instructions for receiving taxes to Foreign Trade.
- B. Citi México will enable the Customer and the Customs Agent (s) entitled, who should 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, Citi México 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. Citi México 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 Citi México validates previously through the Customs Taxes System.
- E. The Customer will deliver Citi México 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 Citi México to accept the Instructions that come from entitled Customs Agents and their legal representatives electronically waiving any responsibility for Citi México, 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 Citi México to debit the corresponding contributions in accordance with the respective proceedings.
- II. Once the above is done, Citi México 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 Citi México 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, Citi México 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. Citi México 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, Citi México 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, Citi México will inform the Customs Agent of the rejection by means of an error message.
 - d. Citi México will generate a result file, with the Payment Receipts and Numbers of Banking Operation of the Contributions paid.

III. Citi México will send the Customs Agent the result file through the Customs Tax System.

The Customer accepts to notify Citi México 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 Citi México 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.

Citi México 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 Citi México the fees that are detailed in Annex “B” of Customs Taxes.

Fees may be modified by Citi México 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 Citi México to collect the fees derived from this Contract with a charge to the Account indicated by the customer in Annex “B” of Customs Taxes.

State taxes

Citi México is certified to offer the payment of State Taxes with the Government of Mexico City. This service allows our clients to pay Federal Taxes easily, quickly and safely.

- For State Taxes, clients make payments through our CitiDirect® portal according to the following list of enabled payment concepts:

Clave	Concepto
49	Infracciones de Tránsito
77	Pagos de Tesorería
78	Facturas de la Policía Auxiliar
79	Facturas de Policía Bancaria e Industrial
80	Impuesto Predial Vigente
81	Impuesto Predial Vencido
82	Impuesto por Suministro de agua (Vigente)
83	Impuesto por Suministro de agua (Vencido)
84	Impuesto sobre Tenencia
88	Impuesto sobre Nóminas (Vigente)
89	Impuestos sobre Espectáculos Públicos
90	Impuestos sobre Rifas y Sorteo
92	Impuestos sobre Adquisición de inmuebles (ISAI)
93	Archivo General de Notarias y DGJEL
96	Impuesto sobre Nóminas (Vencido)
97	Impuestos sobre Automóviles Nuevos (ISAN)
98	Otras Contribuciones – ISR y IEPS

Social Security Payments

Citi México is certified to offer the payment of Employer contribution Fees in relation to the Referenced Payment System (SIPARE).

This service allows our clients to make the payment of SIPARE Employer Worker Fees easily, quickly and safely.

- For SIPARE Employer Worker Fees, clients make payments through our CitiDirect® portal.

D. Spring

Spring by Citi is a Gateway that automates the payment operation between merchant and buyer. Spring by Citi process online payments considering different payments method: Cards Payment (Visa and MasterCard), PayPal, Amex and Mercado Pago. Spring by Citi have different payment options to which allow the merchant to have greater agility in online payments which are Pay by Link a solution to help you reduce shopping cart abandonment and merchant initiates a Pay by Link reminder to the consumer's mobile then consumer finalize purchase using the payment link received and Meses Sin Intereses is a feature where merchants can offer installments at no cost/interest to the cardholder. With Spring by Citi merchants can design their checkout process to facilitate increased sales conversion by creating frictionless payment experiences having different functionalities that allow the client to manage their online payments in a simple, secure and reliable way.

E. Cash Management/Certified Client

Cash Management is counting, verification of cash in national currency and/or US dollars (Certified Client and Legal Entities), which are received traditionally or electronically through the SEF Electronic Web application (deposits) and reception of customer requests through the SEF Electronic website, preparation of cash in national currency and/or US dollars (cash delivery):

In the preparation and cash delivery could be in US dollars (foreign currency), only money will be operated.

The client will contract the service directly with armored companies authorized by the bank.

Certified Client allows the receipt of dollars in effect greater than USD\$7,500 per month through our Cash Processing and Administration Centers (CPAE). In these Centers, the most advanced technology is used to verify and count your deposits without having to go to the branches:

- The service is provided under the approval of the certified client forum.
- Exclusive to Clients who are legal entities with Cash Services (Traditional or Electronic) and operate as retail.
- Purchase operations up to 250 USD per operation and less than 100 USD or equivalent in MXN in case you have to return change.
- Subject to an Annual Certification by external law firms authorized by the bank.
- Subject to the acquisition of a product or service provided at your facility.
- Subject to receipt of dollars under assigned monthly limit and transaction reporting in SEF Electronic.
- The business units should be located within the 83 municipalities that economically justify the high flow of dollars (tourist areas and border).
- Electronic SEF is available 24 hours a day, 365 days a year.
- The authorization folio for the receipt of cash should be generated prior to their delivery to an armored company.

IV. Manual Initiation of Instructions

Citi México 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 should complete contingency Manual Operation Contract format with all data required. This request is for a single contingency event. The requests are for the same day, so they cannot be scheduled.

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

Processing contingency Manual Instructions

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

1. The Customer sends a manual instruction, duly signed, to Citi México via Fax mode, corporate e-mail or delivery of original documentation in the Bank's operational offices. For movement of funds from the Customer's Account, Citi México recommends using the Citi México Manual Operation Contract form.
2. Upon receipt of the manual instruction, Citi México 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 Citi México standard form for manual payment as it may be rejected if it contains erasures/white outs.
3. Citi México may conduct an additional control by calling back the nominees included in the Manual Operation Contract 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 Citi México.
4. Citi México processes the manual instruction once Citi México determines that all the verifications are successful.

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

Updates to Authorizations

If the information provided in the manual operation contract format changes, the Client should send a new format that replaces the previous one. The changes for which Citi México should 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 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 Citi México 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, Citi México 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. Citi México establishes limits in the transaction of maker-checker 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 Citi México 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 have 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.
2. The User will also have an Access Code, which shall use to identify itself with Citi México, or any third parties authorized by the Customer, and to accept instructions transmitted to Citi México 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 made 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 may be used individually or jointly, and the instructions and transactions thus performed shall be fully legal enforcement.
5. Citi México 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 Citi México through the Electronic Banking Systems to obtain services in connection with any account or accounts or customer number, if applicable.
6. Citi México 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 should be activated with the support of Citi México representative, or following the instructions specified in the activation guide provided in the Welcomer user email.

8. The User can modify its Access Code in accordance with standards established by Citi México (8 digits alphanumeric). The rules of construction for access codes are:
 - a. The access code is 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 alphabetic characters and cannot include the User number or repeated more than 2 consecutive or equal characters.

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. The Customer or its legal representative can (i) determine the privileges of each Access Code,
 - b. (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.
4. If the Customer requires to eliminate the Administrator user and/or remove the Administration privileges, the request shall be presented at the Citi México representative and submit the request using the corresponding form with assistance from Citi México representative.
5. 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 Citi México.
6. 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.
7. Regardless of the person using the Electronic Banking System on behalf of the Customer, Citi México shall not be liable for any damages that improper use of the access code could cause the Customer, even in case of force majeure.
8. The Customer shall periodically change and not share the Access Codes, to maintain confidentiality and strictly follow the security recommendations made by Citi México.

D. Service Support

- For service inquiries and clarifications, the Customer may contact Customer Service and receive folio number to make a follow up by telephone or email.
- Citi México will have 90 calendar days to respond to the Customer’s request.
- Citi México could carry out notifications regarding the use of electronic means; through the contact details that the Customer provides in the Electronic Banking.

VI. Other Considerations

A. Specialized Unit

Citi México provides the Customer with specialized customer service to address any Customer complaints or claims. It is located at Av. Revolución 1267, Piso 11, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Edificio Torre Anseli CSC. Ciudad de México, tel. (55) 12 26 11 09 and email: uneciti@citi.com.

B. Checkbook

Citi México 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 Citi México in said Checkbook, except in those cases in which, upon written request, Citi México authorizes the Customer to use special forms or blank Checks, which should 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 Citi México 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

Citi México will deliver the Checkbook to the corporate address and to the people that the Client designates and shares with Citi México, 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 Citi México 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 Citi México.

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.

Positive Pay

Positive pay is the process that provides a greater security to the operations carried out with checks, reducing the possibility of operations not recognized for theft, loss or fraud in the use of the checks.

This functionality is available to all the customers who own a checkbook from Banco Citi México.

The main benefits of using Positive Pay are:

- Increased security in the management of funds, reducing the risks of alteration and the counterfeiting of your checks.
- Avoid possible fraud by collecting checks stolen or lost, as the Client will have the option to disable the checks.
- Prevent the collection of false or altered checks, due the Client owns the numbering and the checks have not been activated.
- Avoid telephone calls to confirm the issuance of checks when these are releases per folio and amount.

Only applies to traditional checkbook, special checkbook and manual checks by Banco Citi México.

C. Returns

Depending on the type of Product hired, the balance maintained by the Client registered in the Account may generate daily returns or with the average monthly balance, as applicable, which will be gross, will be computed as appropriate and will be paid by credit to the Account no later than the fifth Business Day following the cut-off date. If the hired Product generates returns, the account statement will indicate the applicable annual interest rate and, where applicable, the corresponding GAT. The aforementioned returns will be calculated on the average daily or monthly balances (as applicable) that the Client maintains deposited in the Account, dividing the interest rate expressed in simple annual terms without taxes, determined by Citi México, between 360 (three hundred and sixty), and multiplying the result obtained by the number of days elapsed during the period in which the returns are accrued at the corresponding rate. Calculations are made to the nearest hundredths. The dates for calculating interest will begin from the day following the cut-off date and will end until the next cut-off date. The tax treatment of returns will be subject to the legal provisions applicable at the time of payment of interest.

The Cover Page indicates the annual interest rate applicable only on the date of execution of the Contract.

List of Interest Rates in force in this offer, without limiting those that replace them in accordance with the provisions of the Yields section:

- **CETES:** rate of return on the primary placement of Federal Treasury Certificates with a 28-day term announced by the Bank of Mexico on the domain www.banxico.org.mx.
- **TIIE Advance Capitalization Financing:** at the Equilibrium Interbank Interest Rate in national currency capitalized in advance in terms of 28 days, which is announced by the Bank of Mexico on the domain www.banxico.org.mx.
- **EFFR:** The Effective Federal Funds Rate based on unsecured US loans in US dollars made by depository institutions of other depository institutions and certain other entities, primarily US government-sponsored enterprises disclosed by the New York Federal Reserve in the domain <https://www.newyorkfed.org>.
- **SOFR:** The Secured Overnight Financing Rate of U.S.A., is an overnight forward interest rate based on market transactions, derived largely from the costs of overnight cash borrowings collateralized by U.S.A. Treasury securities, which is published by the New York Federal Reserve at the domain <https://www.newyorkfed.org>.

If the CETES is no longer published, the Financing TIIE or Composite Advance Financing TIIE will be used as the reference rate, or vice versa, in the corresponding percentage so that it is equivalent to the rate that it is replacing at the time in which cease to exist.

If the EFFR is no longer published, the SOFR will be used as the reference rate, or vice versa, in the corresponding percentage so that it is equivalent to the rate it replaces at the time it ceases to exist.

D. 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 Citi México 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 Citi México 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 designated by Citi Mexico, 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 Citi México through such formats as it determines to such effect.

“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 Citi México 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 change at any time by Citi México 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 Citi México for incorporation into the Pemex Gas Online Collection Module.

“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 Citi México 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, Citi México 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 en Pesos Mexicanos para Empresas, Cuenta Productiva en Pesos Mexicanos para Empresas, Cuenta de Cheques en dólares americanos para Empresas, Smart Account Pesos Mexicanos (sin rendimientos), Smart Account Premium (con rendimientos), Smart Account en Pesos Mexicanos (con rendimientos), Smart Account dólares americanos (sin rendimientos), Smart Account en dólares americanos (con rendimientos), Cuenta Maestra Banamex Personas Morales.

“Citi México Portal” means the webpage of Citi México identified as www.citi.com/mexico/ or any other webpage as determined by Citi México to the Customer through a notice sent by any of the means agreed upon in the MAST.

“Citi México Website” means the following websites owed by the Bank: www.citi.com/mexico/.

Citi México may deny said authorization if the Customer fails to provide the documents requested by Citi México 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 Citi México branches or such other means as determined by Citi México.

“**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 CDPC, Security Procedures, 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 Citi México Website through the Citi México link.

“**Customer Number**” means the numerical identification provided by Citi México to each Customer.

“**Customs Tax Payment Instructions**” means each of the electronic orders sent by a Customs Agent to Citi México 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 Citi México, 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 Citi México, 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 Citi México 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 should be incorporated into the Electronic Banking.

“**Debit Card**” means the plastic card with magnetic stripe that, if applicable, Citi México 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.

“Deposit” means the bank deposit of money made to the Account through the delivery to Citi México 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 Citi México or any third parties authorized by the Customer and accept the entitlement of the Instructions sent to Citi México 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 Citi México, including Microsites and third party sites related to and approved by Citi México 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: Citi México Mobile, Telephone Operator, Cash Management Service Portal, Online Banking, and Mobile Phone. Citi México 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 Citi México 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 Citi México to accept the Instructions (term is defined below) that come from entitled Customs Agents.

“**Line of services**” service provided by Citi México 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: 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 Citi México, to which the Customer may access through the use of the Internet and allows the Customer to agree with Citi México 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 Citi México System that the payment of the Contributions was satisfactorily credited.

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

“**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 Citi México 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 Citi México 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 Citi México 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 Citi México 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 Citi México specialized customer service intended to address any complaint or claim by the Customer, located at Av. Revolución 1267, Piso 11, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Edificio Torre Anseli CSC. Ciudad de México, tel. (55) 12 26 11 09 and email: uneciti@citi.com. This Specialized Unit has personnel in each State of the Mexican Republic, whose data may be obtained by the Customer in any Citi México 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 Citi México under the MAST, CDPC, Security Procedures, 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 Rent,” 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.

“**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, CDPC, Security Procedures and the Local Conditions.

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

VII. Conclusion

Thank you for choosing Citi Services for your Cash Management needs. Please feel free to contact your relationship manager with any additional questions that you have regarding services.



Cash Management Guía de Usuario

México

Services



Índice

I.	Introducción	3
II.	Servicios de Pago	4
	A. Tipos de pagos que los Clientes pueden hacer en México.....	4
	B. Envío de Pagos.....	5
	C. Notificaciones a los Beneficiarios.....	5
	D. Revocación, Modificación y Rechazo de Pagos	5
	E. Disponibilidad de Pagos.....	5
	F. Servicios de Pagos de Valor Agregado	5
III.	Servicios de Cobranza.....	7
	A. Recepción de Pagos & Cámara de Compensación Electrónica (C.C.E.).....	7
	B. Depósito Electrónico CBM.....	7
	C. Servicio de Cobranzas Físico y Electrónico	7
	D. Spring.....	14
	E. Servicio de Efectivo/Cliente Certificado.....	15
IV.	Instrucciones Iniciadas Manualmente.....	16
V.	Banca Electrónica.....	17
	A. Sistemas de Banca Electrónica.....	17
	B. Usuarios, Claves de Acceso y Clave Dinámica.....	17
	C. Administración de la Claves de Acceso	18
	D. Servicio a Clientes.....	18
VI.	Disposiciones Generales	19
	A. Unidad Especializada	19
	B. De la Chequera	19
	C. Rendimientos	20
	D. Términos Definidos	20
VII.	Conclusión.....	26

I. Introducción

Gracias por elegir a Services de Citi 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 de Banco Citi México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Citi México, (“Citi México”) 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.

Los productos y servicios que se enlistan a continuación podrán ser contratados por el cliente a través de la firma de Solicitud o Formatos de Activación correspondientes que habilite Citi México para su contratación:

- Cuenta de Cheques en Moneda Nacional para Empresas
- Cuenta Productiva en Moneda Nacional para Empresas
- Smart Account Pesos
- Smart Account Premium
- Cuenta de Cheques en dólares para empresas
- Cuenta Productiva en dólares para empresas
- Smart Account Dólares
- TEF Pagos
- Nómina
- Domiciliación
- Concentración Fondos
- Servicio Electrónico de Pagos
- Cobranza Universal
- Orden de Pago Nacional
- MIFT
- Orden de Pago Internacional
- CitiDirect®
- CitiConnect
- Swift

Productos que ya no se ofrecen:

- Cuenta Maestra Banamex Personas Morales

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: CitiDirect®, CitiConnect®, y cualquier plataforma digital que Citi México posee.

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

- **Pagos Book to Book (B2B):** Transferencias entre cuentas Citi México. Esta funcionalidad le permite a los clientes enviar transacciones a cuentas del mismo banco, instruyendo a sus propias cuentas o de terceros.
- El Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) es la infraestructura de pagos del Banco de México que permite a sus participantes (bancos, casas de bolsa y otras entidades financieras reguladas) enviar y recibir pagos en moneda nacional entre sí, para que estos puedan brindar a sus clientes finales el servicio de transferencias electrónicas en tiempo real. El SPEI empezó a operar el 13 de agosto de 2004. En México, el SPEI, además de procesar los pagos de las instituciones financieras y tesorías de las empresas ofrece el servicio de transferencias electrónicas interbancaria o pagos instantáneos en tiempo real a la población en general. Banco de México es uno de los operadores de sistemas de pagos a nivel global que establece obligaciones específicas a sus participantes en términos de seguridad de la información, tiempos de envíos de transferencias y abono en cuentas de los beneficiarios, por lo cual nuestro país es uno de los países en el mundo que ofrece el servicio de pagos más rápido y seguro siendo un referente internacional en materia de sistemas de pagos que está disponible 24/7.
- **Real Time Gross Settlement (RTGS):** Transferencias de fondos, grandes o pequeños, en tiempo real a cuentas en otras instituciones financieras nacionales. SPID (Sistema de Pagos Interbancarios en Dólares): está habilitado para realizar transferencias electrónicas interbancarias denominadas en dólares entre cuentas de depósito a la vista en dólares en la República Mexicana, correspondientes a personas morales mexicanas que tengan su domicilio en territorio nacional, excepto Fiduciarios (en la operación de un Fideicomiso), Personas Físicas, Personas Físicas con Actividad Empresarial y Empresas Extranjeras.
- **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. Pagos de Impuestos: Pagos de carácter fiscal al Gobierno Federal, Estatal y Municipal.
- **Cheques:** Un cheque es una orden de pago emitida ante un banco que permite al beneficiario cobrar una determinada cantidad de dinero que este estipulado en el documento y que deba estar disponible en la cuenta bancaria de quien lo emite. Se contempla ofrecer a nuestros clientes Cheques Tradicionales y los llamados Cheques Especiales, que son aquellos que pueden incorporar la razón social del emisor.
- **Órdenes de Pago Referenciadas:** Una Orden de pago referenciada es un pago en efectivo sin recibo. Se emiten a través de los Canales de Banca Electrónica de Citi: Citidirect® o Citiconnect® para realizar pagos en efectivo a los beneficiarios de tu empresa. Estará disponible para ser recogido en la red de sucursales de Banamex, Extensión de la Red Citi. Si el beneficiario tiene una cuenta en Banamex puede solicitar recibir el pago en su cuenta Banamex como depósito en efectivo.

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 (Transferencia Electrónica de Pagos) estos podrán ser contratados a través del Formato de Activación o Activation Form identificado como “Solicitud de Productos de Pagos/Payments Product Activation Form”. A través del servicio de TEF, el Cliente podrá, entre otros: (i) realizar depósitos, mediante Instrucciones a Citi México 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) pago de contraprestaciones laborales, sociales y mercantiles de cualquier naturaleza, sujeto a las condiciones y términos que en su momento determine e informe Citi México y, (iii) 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® y CitiConnect® 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. La plataforma cuenta con la función para solicitar autorizaciones para liberar pagos:
 - a. CitiDirect®, 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 ejecutar 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 puede ser encontrada en el siguiente enlace:

CitiDirect®:

<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 CitiDirect®. 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®.

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 Online (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 más adelante) 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 pueden 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 offline, 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®.

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 & Cámara de Compensación Electrónica (C.C.E.)

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

B. Depósito Electrónico CBM

Es el servicio que permite el envío digital de cheques en moneda nacional o dólares (exclusivamente de cuentas domiciliadas en México).

El servicio permite el envío de fichas de depósito las 24 horas, los 365 días del año, sin embargo, los abonos se realizan solo en días hábiles bancarios.

El sistema procesa las fichas de depósito en diversos cortes, el primer corte ocurre a las 08:00 am y el último a las 20:30 horas (días hábiles bancarios).

Los cheques propios son procesados mismo día y para cheques de otros bancos se obtiene pasadas las siguientes 24 horas después de las 13:00 horas.

El servicio solo permite el abono de los cheques a cuentas propias.

La información del estatus de un cheque puede consultarse 1 hora posterior al envío del mismo para cheques propios (en días hábiles) y pasadas las 24 horas para cheques de otros bancos.

C. Servicio de Cobranzas Físico y Electrónico

Citi México proporciona los siguientes servicios de cobranza:

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

Las líneas de servicio están sujetas a los requerimientos y provisiones determinadas por Citi México.

El Cliente deberá generar sus propias líneas de captura y boletas de pago bajo las especificaciones y observaciones que señale Citi México 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 Citi México haya aprobado la línea de captura o los datos contenidos en la boleta de pago.

Pemex Línea

Pemex Línea es el servicio de Cobranza para realizar pagos referenciados a Pemex Refinación y Gas por la compra de sus productos, como gasolinas, combustibles, asfalto, Gas, etc. Los pagos se realizan desde el módulo de Utility Payments colocando el ID-Pemex como referencia del pago.

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 Citi México, y cuentas de cheques (en formato CLABE) y tarjetas de débito de 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 Citi México al Cliente, para que éste instruya a Citi México, 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 Citi México valide que los archivos cumplan con las especificaciones señaladas, Citi México 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 Citi México 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 Solicitud de Especificaciones de Operación (SECAB) y la entregue a Citi México, cumpliendo con todos los requisitos que establezca Citi México, que el Emisor tenga contratado un medio de acceso autorizado en la Banca Electrónica que permita hacer uso de este servicio, y que Citi México autorice y active el servicio.

El Cliente es responsable de:

1. Recabar del cliente pagador el Formato de Autorización de cargo para Domiciliación, si el Cliente decide recibirlas en sus propias oficinas o si el cargo será a una instrucción con cuenta en otro banco.
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 Citi México. 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 el 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 Citi México 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 Citi México, 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 Citi México.
6. Cancelar las instrucciones de cargo de Domiciliación 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 Citi México, 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 a Citi México respecto de los cargos que éste último deba procesar en los términos que se operen a través de la Banca Electrónica (CitiDirect®/Citiconnect) para el servicio de Domiciliación y se obliga a seguir todas las instrucciones que se requieran en dicha Banca.

El Cliente deberá enviar los archivos con instrucciones de cargo a Citi México dentro de los horarios y días de servicio y plazos señalados en la Banca Electrónica 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 Citi México 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 Citi México la devolución de un cargo, por lo cual el Cliente autoriza a Citi México 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 Citi México a efectuar contra cargos en la Cuenta de abono/reverso, por una cantidad igual al cargo cuya reversión se solicite. El Cliente reconoce que 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 Citi México no pueda hacer contra cargos, derivados de devoluciones o reversos/objeciones solicitados, en la Cuenta de abono/reverso, entonces, Citi México podrá, realizar los contra cargos en cualquier otra Cuenta Propia, y a partir de dicho momento, cualquier Cuenta Propia ser considerada por Citi México como una Cuenta de abono/reverso para efectuar contra cargos o ejercer cualquier otra acción derivada de los acuerdos particulares entre el Cliente y Citi México.

En caso de que por cualquier razón Citi México no pueda efectuar un contra cargo y adeude cualquier suma a Citi México derivado de un cargo que haya sido devuelto o reversado, pagará intereses moratorios a Citi México 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, Citi México 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 Citi México pueda efectuar los contra cargos derivados de devoluciones o reversos/objeciones.

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 Citi México (Cuentas de Cheques). 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 CitiDirect® & CitiConnect, 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). Este archivo contendrá todas las operaciones procesadas hasta “Horario final del servicio”. Si es el último día del esquema de Monitoreo y reintento y todas las transacciones han sido ya procesadas antes del cierre del servicio, este archivo no se generará.

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, indicando 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 horas 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 “SERVICIO DE DOMICILIACIÓN SOLICITUD DE ESPECIFICACIONES DEL ESQUEMA DE REINTENTOS (SECAB) (CORPORATIVO EMPRESARIAL)”.

Cobranza Universal (Cuenta Concentradora/Depósitos Referenciados)

El servicio de Cobranza Universal estará conformado por una cuenta de cheques global de Citi México y un número masivo de Payer's ID (cobranza universal), 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.

Payer ID (cobranza universal)

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. No emiten chequera física.
4. No se deberán conciliar contablemente.
5. No se cobra comisiones por saldo mínimo.
6. Los depósitos/pagos recibidos serán transferidos en línea y en tiempo real hacia la cuenta global.

Una vez contratado el servicio, Citi México 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 CitiDirect®.

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 Citi México 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 Citi México, 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 Citi México 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.

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.

El producto de identificación del pagador solo se puede utilizar con fines de conciliación.

Concentración de Fondos

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 Citi México, 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 a través de los medios Citi (red extendida y banca electrónica).
- 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 Federales

Citi México está certificado para ofrecer el pago de Impuestos Federales en lo referente a Impuestos, derechos, contribuciones de mejoras, productos y aprovechamientos, depósitos referenciados a través de línea de captura TESOFE (Tesorería de la Federación) y contribuciones provenientes de operaciones de comercio exterior.

Estos servicios permiten a nuestros clientes realizar el pago de Impuestos Federales de manera fácil, rápida y segura.

Para los Impuestos Referenciados, DPA (Derechos Productos y Aprovechamientos) & NEPE (Nuevo Esquema de Pago Electrónico) y línea de captura TESOFE, los clientes realizan pagos a través de nuestro portal de CitiDirect®.

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 Citi México con cargo a la Cuenta; debiendo Citi México 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. Citi México observará y cumplirá el procedimiento y lineamientos establecidos en el Instructivo de Operación para la Recepción de Contribuciones al Comercio Exterior.
- b. Citi México 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 SAT en materia de contribuciones federales. Una vez efectuado el pago, Citi México 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. Citi México 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 Citi México valide previamente a través del Sistema de Impuestos Aduanales.
- e. El Cliente deberá entregar a Citi México 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 Citi México a aceptar las Instrucciones que provengan de dichos Agentes Aduanales y sus apoderados legales vía electrónica sin responsabilidad alguna para Citi México, y que causarán cargos específicos a las Cuentas indicadas por el Cliente.

Flujo Operativo

1. El Agente Aduanal enviará una Instrucción de pago de Impuestos Aduanales, en nombre y representación del Cliente, instruyendo a Citi México a cargar en la Cuenta, las Contribuciones que correspondan conforme a los Pedimentos respectivos.
2. Una vez realizado lo anterior, Citi México 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:

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 Citi México.
- 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.

En caso de que la información contenida en los Archivos cumpla con las validaciones del punto anterior, Citi México 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. Citi México 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, Citi México 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, Citi México informará al Agente Aduanal el rechazo mediante un mensaje de error.
- d. Citi México generará un archivo de resultados, con los Comprobantes de Pago y Números de Operación Bancaria de las Contribuciones pagadas.

3. Citi México enviará al Agente Aduanal el archivo de resultados a través del Sistema de Impuestos Aduanales.

El Cliente se obliga a avisar oportunamente a Citi México, 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 Citi México 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.

Citi México 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 Citi México las comisiones que se detallan en el Anexo “B” de Impuestos Aduanales.

Las comisiones podrán ser modificadas por Citi México 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 Citi México a cobrar las comisiones derivadas de este Contrato con cargo a la Cuenta señalada por el Cliente en el Anexo “B” de Impuestos Aduanales.

Impuestos Estatales

Citi México está certificado para ofrecer el pago de Impuestos Estatales con el Gobierno de la Ciudad de México.

Este servicio permite a nuestros clientes realizar el pago de Impuestos Federales de manera fácil, rápida y segura.

Para los Impuestos Estatales, los clientes realizan pagos a través de nuestro portal de CitiDirect® de acuerdo a la siguiente relación de conceptos de pagos habilitados:

Clave	Concepto
49	Infracciones de Tránsito
77	Pagos de Tesorería
78	Facturas de la Policía Auxiliar
79	Facturas de Policía Bancaria e Industrial
80	Impuesto Predial Vigente
81	Impuesto Predial Vencido
82	Impuesto por Suministro de agua (Vigente)
83	Impuesto por Suministro de agua (Vencido)
84	Impuesto sobre Tenencia
88	Impuesto sobre Nóminas (Vigente)
89	Impuestos sobre Espectáculos Públicos
90	Impuestos sobre Rifas y Sorteo
92	Impuestos sobre Adquisición de inmuebles (ISAI)
93	Archivo General de Notarias y DGJEL
96	Impuesto sobre Nóminas (Vencido)
97	Impuestos sobre Automóviles Nuevos (ISAN)
98	Otras Contribuciones – ISR y IEPS

Cuotas Obrero Patronales

Citi México está certificado para ofrecer el pago de Cuotas Obrero Patronales en lo referente al Sistema de Pago Referenciado (SIPARE).

Este servicio permite a nuestros clientes realizar el pago de Cuotas Obrero Patronales SIPARE de manera fácil, rápida y segura.

Para las Cuotas Obrero Patronales SIPARE, los clientes realizan pagos a través de nuestro portal de CitiDirect®.

D. Spring

Spring by Citi es una pasarela de pagos que automatiza la operación de pago entre el comprador y el comerciante. Procesa pagos online considerando distintos métodos de pagos los cuales son: Pagos con tarjetas (Visa y MasterCard), PayPal, AMEX y Mercado Pago. Cuenta con diferentes opciones de pago las cuales permite al comerciante tener mayor agilidad en los pagos en línea, los cuales son Pay by Link una solución que ayuda a la reducción del abandono del carrito de compras compartiendo al cliente una liga de pago que permite finalizar su pago y Meses Sin Interés que ayuda a nuestros vendedores a ofrecer a sus clientes el pago en cuotas. Con Spring by Citi el vendedor puede diseñar el proceso de pago que más le convenga, facilitando una mayor conversión de ventas mediante la creación de experiencias de pago sin fricciones. Cuenta con diferentes funcionalidades que permiten al cliente la mayor gestión de sus pagos en línea de manera simple, segura y confiable.

E. Servicio de Efectivo/Cliente Certificado

El Servicio de Efectivo es el recuento, verificación de importes de billetes, moneda metálica en moneda nacional y/o dólares americanos (Clientes Certificados y Personas Morales), los cuales son recibidos de forma tradicional o electrónica mediante el aplicativo Web SEF Electrónico (depósitos) y recepción de solicitudes de clientes a través de web SEF Electrónico, preparación de efectivo de billetes y monedas metálicas en moneda nacional y/o dólares americanos (dotación):

En la preparación y entrega de dotaciones en dólares (divisas) solamente se operará en billetes. El cliente debe contratar el servicio de traslado directamente con empresa de traslado de valores autorizada por el banco.

El Servicio de Cliente Certificado, permite la recepción de dólares en efecto superior a USD\$7,500 mensuales a través de nuestros Centros de Procesamiento y Administración de Efectivo (CPAE). En estos Centros, se utiliza la más avanzada tecnología para realizar la verificación y recuento de sus depósitos sin tener que acudir a las sucursales:

- El servicio se otorga bajo aprobación del foro cliente certificado.
- Exclusivo a Clientes personas morales con Servicios de Efectivo (Tradicional o Electrónico) y operen como comercios en general.
- Operaciones de compra hasta 250 USD por operación y menor a 100 USD o equivalente en MXN en caso de que deba regresar cambio.
- Sujetas a una Certificación Anual por despachos externos autorizados por el banco.
- Sujetas a la adquisición de producto o servicio proporcionados en sus instalaciones.
- Sujeta a recepción de dólares bajo límite mensual asignado y reporte de transacciones en SEF Electrónico.
- Las unidades de negocio deben estar ubicadas dentro de los 83 municipios que económicamente justifiquen el alto flujo de dólares (zonas turísticas y franja fronteriza).
- SEF Electrónico está disponible las 24 horas los 365 días del año.
- Los folios de autorización de recepción de efectivo deben generarse previo a su entrega a empresa de traslado de valores.

IV. Instrucciones Iniciadas Manualmente

Citi México 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 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, Citi México comparte la preocupación respecto al riesgo operativo que puede resultar con el envío de cartas físicas a las oficinas de Citi México, permitiendo a los clientes enviar instrucciones manuales a través de CitiDirect® 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®, donde se debe indicar a qué usuarios de CitiDirect® se les otorgará este perfil y cómo pueden enviar instrucciones manuales.

Procesamiento de instrucciones Contingencia Manual

En caso de que el Cliente requiera que Citi México procese una Instrucción Contingencia Manual:

1. El Cliente envía una instrucción manual, debidamente firmada, a Citi México a través del modo Fax, correo electrónico corporativo o la entrega de la documentación original en las oficinas operativas del Banco. Para el movimiento de fondos de la Cuenta del Cliente, Citi México recomienda usar el formulario Contrato de Operación del Manual de Citi México.
2. A partir de la recepción de la instrucción manual, Citi México 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 Citi México para el pago manual ya que podrá ser sujeto de rechazo en caso de contener tachaduras/espacios en blanco.
3. Citi México 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 Citi México.
4. Citi México 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 Citi México dado que existen canales electrónicos alternativos para realizar dicha instrucción.

Actualizaciones a las Autorizaciones

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

- Cambios de Personal.
- Cambios en el nombre de una persona (por ejemplo, debido a un cambio de estado civil).
- Nuevos números de teléfono (por ejemplo, nuevo código de área o nuevo código de ciudad).
- Nuevo número de cuenta.

No será aceptado un formato Operación Manual 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 Citi México, a través de Internet para aceptar y elegir los servicios de Citi México, 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, Citi México ofrecerá servicios que forman parte de la Banca Electrónica 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 en cualquier momento utilizando el formato: "Global Channels Onboarding Form".
4. Citi México establece límites en la operación en montos 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 Citi México la activación de aquellos servicios que no hubiese 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 y ejecutar las instrucciones en nombre y representación del Cliente.
2. El Cliente contará además con una Clave de Acceso, la cual deberá usar para identificarse con Citi México o con terceros por él autorizados y para aceptar Instrucciones atribuibles al Cliente transmitidas a Citi México 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 de las siguientes operaciones: cargos realizados 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 de Citi México. 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. Citi México 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, 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. Citi México 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 entrega inactiva y debe activarse con el soporte de algún representante de Citi México, o siguiendo las instrucciones especificadas en la guía de activación proporcionada en el correo electrónico de Bienvenida enviado al usuario.

8. El cliente podrá modificar su clave de acceso de acuerdo a los estándares establecidos por Citi México (alfanumérica a 8 dígitos). Las reglas de construcción de la Clave de Acceso son:
 - a. La clave de acceso debe ser alfanumérica, 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”, así como caracteres alfabéticos.

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).
4. El Cliente o su apoderado legal podrá, (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 realizar su solicitud por medio de un formulario con apoyo de un ejecutivo de cuenta Citi México.
6. Una vez que el Cliente cumpla con los requisitos establecidos, acreditando las facultades del nuevo apoderado legal y que Citi México 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, Citi México 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 Citi México le indique.

D. Servicio a Clientes

- En caso de cualquier aclaración, el Cliente podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica o por correo electrónico.
- Citi México contará con 90 días naturales para dar respuesta a la aclaración emitida por el Cliente.
- Citi México, 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.

VI. Disposiciones Generales

A. Unidad Especializada

Citi México pone a disposición del Cliente la unidad especializada de atención a usuarios de Citi México, que tiene por objeto atender cualquier queja o reclamación del Cliente, ubicada en Av. Revolución 1267, Piso 11, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Edificio Torre Anseli CSC. Ciudad de México, tel. (55) 12 26 11 09 y correo electrónico: uneciti@citi.com.

B. De la Chequera

Citi México 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 Citi México le proporcione en la citada Chequera, salvo aquellos casos en que, previa solicitud por escrito, Citi México 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 Citi México 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

Citi México entregará la Chequera en el domicilio fiscal y a las personas que el Cliente designe y le comparta a Citi México, 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 Citi México 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 Citi México.

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.

Positive Pay (Chequera Protegida)

Chequera Protegida es el proceso que brinda una mayor seguridad a las operaciones realizadas con Cheques, reduciendo la posibilidad de operaciones no reconocidas por robo, extravío o fraude en el uso de documentos. Esta funcionalidad está disponible para todos los clientes que cuentan con un talonario de cheques de Banco Citi México.

Los principales beneficios de la utilizar Chequera Protegida son:

- Mayor seguridad en el manejo de tus fondos, reduciendo los riesgos de alteración y la falsificación de tus cheques.
- Evita posibles fraudes con el cobro de cheques, robados o extraviados, ya que tendrás la opción de desactivarlos.
- Impide el cobro de cheques falsos o alterados, cuya numeración se encuentre en tu poder y no se han activado.
- Evita llamadas telefónicas para confirmar la expedición de cheques, cuando estos los liberes por folio e importe.

Los productos que participan son los cheques tradicionales, los cheques especiales y “cheques manuales” de Banco Citi México.

C. Rendimientos

Dependiendo el tipo de Producto contratado, el saldo que mantenga el Cliente registrado en la Cuenta, podrá generar rendimientos de manera diaria o con el saldo promedio mensual, según corresponda, los cuales serán brutos, se computarán según corresponda y se pagarán mediante abono a la Cuenta a más tardar el quinto día hábil siguiente a la fecha de corte. Si el Producto contratado genera rendimientos, en el estado de cuenta se señalará la tasa de interés anual aplicable y, en su caso, la GAT correspondiente. Los citados rendimientos se calcularán sobre el promedio de saldos diarios o mensual (según corresponda) que el Cliente mantenga depositado en la Cuenta, dividiendo la tasa de interés expresada en términos anuales simples sin comprender impuestos, determinada por Citi México, entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los rendimientos a la tasa correspondiente. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas. Las fechas para el cálculo de intereses comenzarán a partir del día siguiente a la fecha de corte y terminará hasta la fecha de corte siguiente. El tratamiento fiscal de los rendimientos estará sujeto a las disposiciones legales aplicables al momento del pago de los intereses.

En la Carátula se señala la tasa de interés anual aplicable únicamente en la fecha de celebración del Contrato.

Listado de Tasas de Interés vigentes en oferta actual, sin limitar cualquiera que las sustituya de acuerdo a lo estipulado en la sección de Rendimientos:

- **CETES:** a la Tasa de rendimiento en colocación primaria de Certificados de la Tesorería de la Federación a plazos de 28 días que dé a conocer el Banco de México en el dominio www.banxico.org.mx.
- **TIIE de Fondeo Compuesta por Adelantado:** a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio en moneda nacional compuesta por adelantado a plazos de 28 días, que dé a conocer el Banco de México en el dominio www.banxico.org.mx.
- **EFFR:** a la Effective Federal Funds Rate, es una tasa de interés a plazo de un día basada en préstamos de nacionalidad estadounidense no garantizados en dólares estadounidenses por parte de instituciones de depósito y otras entidades patrocinadas por el gobierno americano, que dé a conocer el New York Fed en el dominio <https://www.newyorkfed.org>.
- **SOFR:** a la Secured Overnight Financing Rate de los EE.UU.AA., es una tasa de interés a plazo de un día basada en transacciones en el mercado, deriva de amplia medida de los costos de préstamos en efectivo a un día garantizados por valores de la Tesorería de los EE.UU.AA., que dé a conocer el New York Fed en el dominio <https://www.newyorkfed.org>.

En caso de que se deje de publicar la CETES se utilizará como tasa de referencia la TIIE de Fondeo o TIIE de Fondeo Compuesta por Adelantado, o viceversa, en el porcentaje que corresponda para que equivalga a la tasa que está sustituyendo en el momento en que deje de existir.

En caso de que se deje de publicar la EFFR se utilizará como tasa de referencia la SOFR, o viceversa, en el porcentaje que corresponda para que equivalga a la tasa que está sustituyendo en el momento en que deje de existir.

D. 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 Citi México, 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 Citi México, al cual podrá acceder el Cliente a través del uso de Internet como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir con Citi México 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 Citi México 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.

“**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 Citi México 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, Citi México 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 Citi México o a través de cualquiera de los medios que Citi México 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 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 CDPC, los Procedimientos de Seguridad, 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 Citi México 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 Citi México 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 Citi México 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 la Banca Electrónica.

“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 Citi México 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 Citi México 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 Citi México o con terceros por él autorizados y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Citi México 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 Citi México a través del link de Citi México.

“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 Citi México, sin necesidad de previo aviso.

“Instrucción”: significa cada una de las Operaciones solicitadas por el Cliente a Citi México 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 Citi México 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, CDPC, los Procedimientos de Seguridad 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: 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.

“**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 Citi México 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 Citi Mexico, en relación con cada Instrucción, salvo por las consultas o los cambios de Numero Confidencial.

“**Número de Cliente**”: significa la identificación numérica que hace Citi México de cada Cliente.

“**Número de Operación Bancaria**” significa el número de folio designado por el Sistema de Citi México 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 Citi México al amparo del MAST, CDPC, los Procedimientos de Seguridad, las Condiciones Locales y este Manual.

“**Pagaré**”: significa el título de crédito denominado “Pagaré con Rendimiento Liquidable a Vencimiento” que emitirá Citi México 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 Citi México, 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 Citi México a través de los formatos que éste determine para tales efectos.

Citi México 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 les provee bienes o servicios a sus clientes.

“**PEMEX Línea**”: significa un Organismo Público Descentralizado, quien en virtud de diversos contratos, convenios u operaciones comerciales les 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 Citi México 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 en Pesos Mexicanos para Empresas, Cuenta Productiva en Pesos Mexicanos para Empresas, Cuenta de Cheques en dólares americanos para Empresas, Smart Account Pesos Mexicanos (sin rendimientos), Smart Account Premium (con rendimientos), Smart Account en Pesos Mexicanos (con rendimientos), Smart Account dólares americanos (sin rendimientos), Smart Account en dólares americanos (con rendimientos), Cuenta Maestra Banamex 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 Citi México**”: significa la dirección electrónica de Citi México dentro de la red mundial conocida como Internet e identificada como “www.Citi México.com” o cualquier otra que Citi México 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 Citi México 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 Citi México, incluyendo Micrositios y de terceros relacionados y aprobados por Citi México 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: Operador Telefónico, Portal de Servicio de Cash Management, Banca Electrónica y Teléfono Móvil, pudiendo Citi México en cualquier momento y sin mediar notificación alguna aumentar o eliminar cualquier Sistema Electrónico.

“**Sitio Citi México**”: portal ubicado en el Internet propiedad del Banco Citi México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Citi México, al que le corresponden el dominio www.citi.com/mexico/

“**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.

“**Tarjeta de Débito**”: significa la tarjeta de plástico con banda magnética que, en su caso, Citi México 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 Citi México 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 Citi México que tiene por objeto atender cualquier queja o reclamación del Cliente, ubicada en Av. Revolución 1267, Piso 11, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Edificio Torre Anseli CSC. Ciudad de México, tel. (55) 12 26 11 09 y correo electrónico: uneciti@citi.com.

“**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 y ejecutar las Instrucciones en nombre y representación del Cliente.

“**Línea de servicio**”: Producto que ofrece Citi México 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 Services de Citi para la administración de su cuenta. Por favor no dude en contactar a su ejecutivo para cualquier pregunta adicional que tuviera respecto los servicios.

Cash Management User Guide_Mexico_v2.2_June 2026
RECA NUMBER/NÚMERO DE RECA 0348-999-043778/01-01003-0526

Services
citi.com/services

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

© 2026 Citigroup Inc. Citi, Citi and Arc Design and other marks used herein are service marks of Citigroup Inc. or its affiliates, used and registered throughout the world.

Member of the Federal Deposit Insurance Corporation.

Recipients should not rely solely on this material and are strongly advised to consult independent professional advisors for tax, legal, financial, and/or other matters. Past performance is not indicative of future results. Citi expressly disclaims any liability for any loss or damage arising from reliance on the information contained herein. Client experiences and results may vary.

26-FA03E1E4 06/26