

Les informamos que a partir del mes de Agosto de 2017 tu Contrato de Tarjeta de Crédito presentará modificaciones, dichas adecuaciones cumplen con el marco regulatorio aplicable.

Las modificaciones realizadas aplican a los siguientes productos de Tarjeta de Crédito:

- Clásica
- Oro
- Banorte POR Ti
- Mujer Banorte Oro
- Banorte Tuzos
- Tarjeta 40
- Banorte Ke Buena
- Banorte W Radio
- Banorte La Comer

A continuación se detallan las modificaciones realizadas en el Contrato de Tarjeta de Crédito:

▪ **Clausulado:**

**Preámbulo.** Se incluye el nombre del Contrato de Prestación de Servicios Bancarios a través de medios automatizados

**1.1. Definiciones:**

|                                 |                           |                                |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Administrador                   | Dirección Electrónica     | Módulos                        |
| Administración de Usuarios      | Dispositivos de Seguridad | Operaciones                    |
| Banco en Línea                  | Dispositivo Móvil         | Procesador de Tarjetas         |
| Computador Central              | Equipo Tecnológico        | Productos y Servicios          |
| Cuentas Autorizadas Propias     | Internet                  | Sistema de Atención Telefónica |
| Cuentas Autorizadas de Terceros | Línea                     | Software                       |
| Cuentas Autorizadas Varias      | Medios Automatizados      | Token Celular                  |
| Disposiciones                   | Mensaje de Datos          | Usuarios Autorizados           |

**2.1 Apertura.** “**EL BANCO**” pondrá a disposición del “**Titular**” un crédito en cuenta corriente en Moneda Nacional hasta por la cantidad que se indique en la Carátula o en el estado de cuenta, con base en el cual se expedirán Tarjetas de Crédito de uso nacional o internacional obligándose a pagar por cuenta del “**Titular**” los bienes y servicios y, en su caso, el dinero en efectivo que le proporcionen en las ventanillas de las sucursales, a través de cajeros automáticos o los Proveedores o aquellas disposiciones de recursos realizadas a través de medios automatizados y transferidos a la (s) cuenta (s) del “**Titular**” y/o de terceros. En el importe del crédito no quedarán comprendidos los intereses y gastos que se causen en virtud de este Contrato. “**EL BANCO**” podrá aprobar cargos que excedan el límite de crédito otorgado, lo que no constituirá un incremento del límite de crédito.

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 307 fracción e) y 307 Bis de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de crédito “las Disposiciones”, se señala que la Tarjeta de Crédito y los Servicios relacionados podrá ser contratado a través de los medios electrónicos que **BANORTE** ponga a disposición del “**Titular**”, por lo que el “**Titular**” reconoce la validez de su contratación cuando el mismo se instrumente a través de dichos medios, en términos de “las Disposiciones”. En la contratación de créditos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, **BANORTE** deberá notificar a el “**Titular**” dicha contratación a través del número de línea de Teléfono Móvil que tenga registrado y podrá solicitar la confirmación de la contratación a través de un medio distinto al Cajero Automático o Terminal Punto de Venta en el que se hubiera contratado el servicio. El servicio respectivo deberá habilitarse después de un periodo mínimo de 24-veinticuatro horas posteriores a la notificación o en su caso, al momento de la confirmación que se hubiere realizado por parte del “**Titular**”. **BANORTE** asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones señaladas en éste párrafo realizadas a través de los servicios antes mencionados que no sean reconocidas por el “**Titular**”, los recursos que se hubieren depositado en virtud del crédito contratado serán retirados de la cuenta de el “**Titular**” sin cobro de comisión alguna, a más tardar 48-cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación, excepto cuando el “**Titular**” hubiese confirmado dicha contratación en los términos descritos. En los créditos por montos inferiores o iguales a 1,500 UDIS contratados a través de Cajeros automáticos y terminales punto de Venta no será necesario que el servicio se habilite después de 24-veinticuatro horas posteriores a la notificación que se hubiere realizado antes señalada.

**3.1 Tarjeta de Crédito.** Como medio de disposición del crédito concedido “**EL BANCO**” expedirá y entregará al “**Titular**” en el domicilio que para tales efectos el “**Titular**” haya señalado en la solicitud del Contrato o en las Sucursales de “**EL BANCO**”, una Tarjeta de Crédito, adicionalmente podrá generar códigos dinámicos para la realización de operaciones (Tarjetas de Crédito Electrónicas), la cual tendrá el carácter de personal e intransferible y para su uso nacional o internacional. La Tarjeta de Crédito sólo podrá comenzar a utilizarse una vez que el “**Titular**” la haya activado conforme a los procedimientos que “**EL BANCO**” le comunique al efecto.

En caso de que la Tarjeta se solicite mediante entrega inmediata, la activación de la misma podrá realizarse previa solicitud expresa del cliente, en el momento en el que se le entrega dicha tarjeta mediante firma autógrafa del propio Tarjetahabiente al momento de recibirla o mediante el uso de cajeros automáticos, vía telefónica o a través de su página en Internet.

**3.2 Tarjetahabientes adicionales.** El “**Titular**” podrá solicitar a “**EL BANCO**” la expedición para uso propio o de terceros de Tarjetas adicionales, o bien aceptar la oferta de expedición de Tarjetas de Crédito adicionales que le haga “**EL BANCO**”, pudiendo obtenerse dicha aceptación por cualquier medio que éste ponga a su disposición para tal efecto, por escrito o por medios electrónicos. La expedición de Tarjetas adicionales se regirá de acuerdo con el presente contrato, y con cargo a la línea de crédito que se otorgue con motivo del mismo quedando a juicio de “**EL BANCO**” el otorgarlas o no. Los Tarjetahabientes Adicionales en ningún caso podrán ser obligados solidarios ni subsidiarios del “**Titular**”. El simple uso de las Tarjetas de Crédito adicionales constituye el consentimiento pleno del “**Titular**” y los Tarjetahabientes adicionales a lo estipulado en este Contrato. El otorgamiento de las Tarjetas de Crédito adicionales no significa el otorgamiento de un nuevo crédito por lo que las disposiciones conjuntas que realicen el “**Titular**” y los Tarjetahabientes Adicionales no podrán exceder el límite de crédito otorgado al “**Titular**”. Las partes convienen que es obligación del “**Titular**” recabar directamente de los Tarjetahabientes adicionales, los documentos de identificación que a estos correspondan y deberá mantener dichos documentos a disposición de “**EL BANCO**” para su consulta y, en su caso, presentarlos a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el momento en que esta última así lo requiera a “**EL BANCO**”, en ejercicio de sus facultades de supervisión.

**3.6 Sobre la responsabilidad del “Titular”.** En todo caso, el momento a partir del cual cesará la responsabilidad del “**Titular**” por el uso de la Tarjeta de Crédito: (i) en caso de defunción, será aquel en que “**EL BANCO**” sea notificado formalmente a través de cualquier Sucursal y; (ii) en caso de robo o extravío, será aquel en que “**EL BANCO**” reciba el aviso telefónico a que se refiere la cláusula **5.2.- EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA O USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA TARJETA DE CRÉDITO “CLONACIÓN”**, sin perjuicio de la obligación de “**EL BANCO**” de abonar los cargos no reconocidos por el “**Titular**” en los términos a que se refiere la cláusula **8.2.- ABONOS DE CARGOS NO RECONOCIDOS Y REVERSOS DE LOS ABONOS**. El “**Titular**” será responsable ante “**EL BANCO**” por el mal uso que se haga de la Tarjeta de Crédito o medio de disposición del crédito. Cuando el “**Titular**” haga uso de la Tarjeta de Crédito en exceso del límite aprobado o el mal uso de la Tarjeta de Crédito, podrá hacerse acreedor a las sanciones, y en su caso, a las penas establecidas por las disposiciones legales aplicables.

**3.7 Devolución, bloqueo y cancelación de las Tarjetas de Crédito.** En cualquier momento, “**EL BANCO**” podrá requerir la devolución de las Tarjetas de Crédito, retenerlas por conducto de cualquiera de los Proveedores, o bien, suspender la generación de las Tarjetas de Crédito Electrónicas de las instituciones nacionales o de los sistemas internacionales de Tarjeta de

Crédito. También podrá bloquear o cancelar las Tarjetas de Crédito, aún sin previa notificación a los Tarjetahabientes, por razones de seguridad o riesgo, en caso de retención en cajeros automáticos u otros equipos automatizados, y en cualquiera de los siguientes supuestos:

**a)** Por falta de pago oportuno, de uno o más de los pagos mensuales que debe realizar el **"Titular"** conforme a lo estipulado en las cláusulas **4.2.- PAGO DEL CAPITAL E INTERESES** de este contrato, así como de sus intereses, impuestos y demás accesorios, **"EL BANCO"** únicamente podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta de Crédito, así como suspender la generación de Tarjetas de Crédito Físicas y electrónicas, mientras el **"Titular"** no cubra el pago de sus adeudos vencidos, en este supuesto **"EL BANCO"** no solicitará la devolución de la Tarjeta de Crédito, ni cancelará la misma.

**b)** Si el **"Titular"** hiciera disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado.

**c)** Si el **"Titular"** hace uso indebido de la Tarjeta de Crédito expedida al amparo del presente contrato.

**d)** En caso de robo o extravío de la Tarjeta, de acuerdo con la cláusula **5.2.- EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO** de este contrato. A partir de la fecha de aviso del Robo o Extravío, el **"Titular"** no será responsable de cargos que se efectúen en la Cuenta con posterioridad al aviso mencionado.

**e)** Por mandato de autoridad o Prevención de Operaciones con Recursos de procedencia lícita.

Ello sin perjuicio de que **"EL BANCO"** podrá liberar a dichas personas del pago de los cargos provenientes de operaciones que se realicen con anterioridad al aviso referido, en los términos y condiciones que al efecto se convengan.

Para el caso del inciso a) anterior, excepto por la salvedad a que se refiere el párrafo siguiente, **"EL BANCO"** restablecerá el uso de la Tarjeta de Crédito dentro de los 2 (dos) Días Hábiles bancarios siguientes al pago del saldo deudor vencido a cargo del **"Titular"** independientemente del medio de pago utilizado. En los supuestos de los incisos b) y c) anteriores, y en el caso de que la falta de pago oportuno señalada en el inciso a) corresponda a adeudos vencidos por más de 90 días, **"EL BANCO"** unilateralmente restablecerá el uso de la Tarjeta de Crédito cuando lo estime conveniente y de manera posterior a que la cuenta se encuentre al corriente en el pago de sus adeudos vencidos. En caso de que la falta de pago oportuno señalada en el inciso a) corresponda a adeudos vencidos por más de 90 días y no fue posible realizar el cargo a que se refiere la cláusula 6.3 por causas imputables al **"Titular"** **EL BANCO** podrá cancelar la Tarjeta de crédito. En estos casos, **"EL BANCO"** notificará al **"Titular"** de forma posterior al bloqueo o cancelación de las Tarjetas de Crédito, excepto cuando la cancelación o bloqueo se realicen por mandamiento de autoridad competente o prevención de operaciones de lavado de dinero. En caso de que así se haya acordado con el **"Titular"**, **"EL BANCO"** procederá a expedirle una nueva Tarjeta de Crédito. El **"Titular"** autoriza a **"EL BANCO"** para modificar el número de Cuenta y el número de Tarjeta de Crédito, en caso de ser necesario. El **"Titular"** se obliga a notificar el cambio de número de cuenta a aquellos Proveedores con quienes tuviere contratado el servicio de cargos recurrentes, quedando **"EL BANCO"** eximida de toda responsabilidad derivada en caso de no hacerlo.

**3.9 Protección emergente.** Es disposición de la línea en tarjeta de crédito para cubrir sobregiro en cuenta de cheques del Cliente, en dónde el **"Titular"** podrá solicitar, directamente en las sucursales de **"EL BANCO"** la cobertura de hasta del 10% de la línea de crédito de la tarjeta de crédito para realizar alguna operación (movimientos en TPV, cambio de cheques, transacciones por internet, entre otras) cuando la cuenta de captación no tenga saldo suficiente. Se puede hacer uso de la Protección Emergente una o varias ocasiones entre la fecha de corte, siempre y cuando no se agote el 10% de la línea de crédito de la tarjeta. El monto se verá reflejado en el Estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito. La Protección emergente se puede contratar en cualquier sucursal de **"EL BANCO"**, siempre que sea el titular de la cuenta de cheques y de la tarjeta de crédito.

**4.1 Comisiones y gastos de cobranza.** El **"Titular"** se encuentra obligado a pagar a **"EL BANCO"** los gastos y costos que se generen por concepto de: (i) cobranza administrativa, (ii) cobranza extrajudicial y (iii) cobranza judicial, en la fecha en que se realice el cobro por el primer o siguientes pagos mensuales vencidos, así como los gastos que se originen para la localización del **"Titular"** en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y/o teléfono, y los gastos de cobranza derivados de las gestiones que se efectúen para la recuperación de adeudos, ya sean, extrajudiciales y/o judiciales. Lo anterior en el entendido de que **"EL BANCO"** no podrá cobrar durante el mismo período, la comisión antes referida de manera conjunta con los intereses moratorios. **"El Titular"** podrá consultar el concepto, y monto de las comisiones en la Carátula, así como en el Anexo de comisiones y tasas de Tarjeta de Crédito de este Contrato, en donde adicionalmente en éste último se especifica la periodicidad del pago de las mismas, dicho anexo se le entrega al **"Titular"** por los medios establecidos en la CLAUSULA 12.1.- **AVISOS Y NOTIFICACIONES AL "TITULAR"** y también estará disponible en las sucursales y en la página de Internet. Dicho anexo forma parte integrante de este contrato.

El **"Titular"** se obliga a pagar dichas Comisiones más su respectivo IVA, sin necesidad de previo requerimiento. **"EL BANCO"** no podrá cobrar comisiones por conceptos distintos a los señalados. El concepto y cantidad de las comisiones podrá modificarse mediante aviso con 30 días de anticipación a la fecha prevista para que surtan efectos y por lo medios estipulados en el numeral 10.1.- **MODIFICACIONES.** El **"Titular"**, en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, tendrá derecho a dar por terminado el contrato sin que **"EL BANCO"** pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el **"Titular"** solicite dar por terminado el contrato. Con respecto a la comisión por anualidad esta se cobrará de forma anual a partir de la activación de la Tarjeta de Crédito.

"Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación".

**"EL BANCO"** devolverá el remanente de la comisión por anualidad de la tarjeta de crédito en los casos en los que se haya dado por terminado el contrato en términos de las clausulas 10.3, 10.4 y 10.6 del presente instrumento, para tales efectos el **"Titular"** a través del centro de atención telefónica deberá solicitar la entrega de éste remanente por lo que para tales efectos le será proporcionado

un folio de atención para la entrega de dicho saldo en sucursal misma que se efectuará dentro del plazo de 7-siete días hábiles posteriores, o en su defecto el "Titular" puede elegir que dicho saldo le sea depositado en la cuenta de depósito que tiene abierta con "EL BANCO" este depósito se efectuará dentro de los 5-cinco días hábiles posteriores al levantamiento del folio.

"EL BANCO" no estará obligado a devolver el remanente de la Comisión anteriormente referido, en el caso de que el número de días correspondiente al periodo anual en el que hubiera cubierto la comisión por anualidad, sea igual o menor a treinta días de devolución. O cuando derivado de algún otro beneficio ofrecido por "EL BANCO" la comisión por anualidad haya sido exceptuada del cobro.

**4.7 Saldos a favor.** En caso de que la Cuenta presente saldo a favor, dicha cantidad no generará interés alguno a favor del "Titular". "EL BANCO" compensará ese saldo a favor con la siguiente disposición de crédito. En caso de que al fallecer el "Titular" existiere saldo a favor en la cuenta, "EL BANCO" hará entrega del mismo en términos de la Legislación común. Así mismo cuando el "Titular" de por terminada la relación contractual podrá requerir el saldo a favor que pudiera llegar a tener, para lo cual deberá comunicarse al centro de atención telefónica donde se le proporcionará un folio para la entrega de dicho saldo en sucursal, en dicha llamada el "Titular" puede elegir que dicho saldo sea depositado en la cuenta de Depósito que éste tenga abierta con "EL BANCO".

**6.3 Autorización de Cargo.** El "Titular" autoriza a "EL BANCO" a cargar el saldo deudor vencido en las Cuentas de Depósito que el "Titular" tenga contratadas con "EL BANCO" siempre y cuando dicho saldo deudor se encuentre vencido durante más de 90-noventa días naturales y se trate de cargos que no hayan sido objetados en tiempo por el "Titular" cuya aclaración se encuentre pendiente de resolución. El cargo se realizará por la cantidad señalada en su Estado de Cuenta. Una vez realizado el cargo anterior, "EL BANCO" le notificará a el "Titular" que se ha realizado el mismo a través del estado de cuenta, en el entendido que la falta de dicha notificación no afectará la validez del cargo.

**9.1 Causas de vencimiento anticipado de este contrato.** "EL BANCO" podrá dar por vencido anticipadamente este Contrato y exigir el reembolso inmediato de las cantidades debidas, sin necesidad de requerimiento judicial, si el "Titular" incurre en cualquiera de las siguientes causas:

- a) Si el "Titular" tiene adeudos vencidos de más de 90-noventa días, y no hubiere sido posible realizar el cargo en las cuentas de Depósito en base a lo establecido en la cláusula 6.3 por causas imputables al "Titular".
- b) Si el "Titular" hiciera disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado.
- c) Si el "Titular" hace uso indebido de las Tarjetas de Crédito expedidas al amparo del presente contrato.
- d) Si cualquier información o declaración proporcionada a "EL BANCO" resultare falsa, dolosamente incorrecta o incompleta.
- e) Si incumple con cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato distinta de las de pago y siempre que dicho incumplimiento

no haya sido subsanado en un plazo de 30 días a partir de que se le notifique el incumplimiento al **"Titular"**.

f) Si incumple con cualquier obligación derivada de una operación crediticia que tenga celebrado con **"EL BANCO"** o con cualquier empresa o subsidiaria de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V.

g) Si en virtud de cualquier procedimiento judicial, laboral o administrativo se dictare sentencia, laudo o resolución en contra del **"Titular"** o de sus subsidiarias, en su caso, excepto en el caso de que se hayan creado reservas por una cantidad por lo menos igual a la cantidad condenada.

h) Si instituye procedimiento judicial o administrativo en contra de **"EL BANCO"** o de cualquier empresa o subsidiarias de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. o de cualquiera de sus directores generales, consejeros, accionistas o empleados.

i) Si ocurre cualquier otra causa de Vencimiento anticipado prevista por la ley, este Contrato o en cualquiera de sus anexos.

j) Si se recibe instrucciones por parte de autoridades competentes.

**10.4 Terminación del contrato a solicitud del "Titular"**. El **"Titular"** podrá solicitar a **"EL BANCO"** en cualquier momento la terminación anticipada de los productos contenidos en éste contrato, para éstos efectos deberá presentar una solicitud por escrito en cualquier sucursal, o en su defecto y en caso de que se encuentre disponible y previamente pactado con el **"Titular"**, dicha solicitud podría ser presentada a través de los medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, para lo anterior **"EL BANCO"** usará mecanismos para la verificación de identidad de el **"Titular"**, éstos de acuerdo al medio a través del cual el **"Titular"** realice su solicitud. **"EL BANCO"** proporcionará a el **"Titular"** un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, que identifique la solicitud de terminación según corresponda, en el entendido que **"EL BANCO"** llevará a cabo los procedimientos para cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del **"Titular"** que formule la solicitud de terminación respectiva, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica o cualquier otro medio pactado, de acuerdo al medio a través del cual se ésta realizando la solicitud. A partir del mismo día en que **"EL BANCO"** reciba la solicitud mencionada en éste párrafo, éste cancelará las Tarjetas de Crédito ligadas al contrato, por lo que el **"Titular"** deberá hacer entrega de dichas Tarjetas de Crédito o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad que fueron destruidas o que no cuenta con ellas, por lo que no podrá hacer disposición alguna del crédito a partir de dicha fecha. **"EL BANCO"** bloqueará la línea de crédito correspondiente, por lo que el **"Titular"** no podrá realizar desembolsos posteriores con cargo a la línea de crédito. **"EL BANCO"** no generará cargo alguno al crédito y el **"Titular"** no será responsable por los cargos que pudieran llegar a generarse al crédito posterior a la terminación de la relación contractual entre **"EL BANCO"** y el **"Titular"**, excepto por los ya generados y no reflejados. **"EL BANCO"** cancelará, sin responsabilidad del titular, el cobro del crédito o de algún servicio asociado, así como de los servicios de cargos recurrentes en la fecha de solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes. **"EL BANCO"** se abstendrá de condicionar la terminación de este contrato a cualquier otro acto no previsto en el presente, y en caso de que llegase a existir algún servicio adicional vinculado al mismo y ofrecido por esta

entidad, dicho servicio no podrá subsistir en el momento en el que se dé por terminado el contrato por lo cual este servicio será suspendido, por lo que en virtud de lo anterior a la fecha de terminación se cancela de manera simultánea la autorización de uso de medios electrónicos consignada al amparo de la solicitud de Tarjeta de Crédito.

En caso de no existir adeudos pendientes, el contrato se dará por terminado al día hábil siguiente de la solicitud. En caso de existir adeudos, **“EL BANCO”** informará al **“Titular”** a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, por cualquiera de los medios pactados en este Contrato, el monto del saldo deudor y dentro de los 5-cinco Días Hábiles siguientes pondrá a su disposición dicha información a una determinada fecha, en la sucursal elegida por el **“Titular”**, subsistiendo la relación jurídica solo para efectos del pago, por lo que una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el presente contrato. En el saldo deudor se incluirá la liquidación anticipada de las Promociones con Pagos Diferidos. En tanto el **“Titular”** no liquide la totalidad de adeudos, **“EL BANCO”** no podrá efectuar cargos adicionales, con excepción de los cargos ya generados pero no reflejados, comisiones por incumplimiento del pago que corresponda, así como los intereses ordinarios y moratorios, que se generen hasta el momento de la liquidación total del crédito. El **“Titular”** conservará la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a la solicitud de terminación. En tanto el **“Titular”** no pague a **“EL BANCO”** la totalidad del saldo insoluto existente de la Cuenta, el Contrato continuará vigente en todos sus términos y condiciones. Si no existieren adeudos pendientes o después de que el **“Titular”** hubiera realizado el pago correspondiente, **“EL BANCO”** le proporcionará un código, documento o estado de cuenta, dentro de los 10-diez días hábiles a partir de que se realizó el pago o en la siguiente Fecha de Corte, respectivamente, que dará constancia del fin de la relación contractual y de la inexistencia de adeudos entre las partes. Después de agotado el procedimiento anterior, **“EL BANCO”** no podrá efectuar al **“Titular”** requerimiento de pago alguno ni reportar adeudos vencidos a las sociedades de información crediticia, siempre que el **“Titular”** hubiese cubierto a **“EL BANCO”** el saldo que ésta le hubiere notificado al momento de la terminación del contrato, en términos de lo previsto en esta Cláusula. **“EL BANCO”** reportará a las sociedades de información crediticia dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia que la Cuenta está cerrada sin adeudo alguno.

**10.6 Terminación del Contrato de Tarjeta de Crédito por conducto de otra Institución Financiera.-** El **“Titular”** podrá solicitar a **“EL BANCO”** la terminación del contrato de Tarjeta de crédito en cualquier momento, por conducto de otra Institución Financiera llamada Receptora, la cual, en caso de que determine que es procedente, derivado de sus procesos de evaluación internos, abrirá una cuenta a nombre del **“Titular”** y comunicará a **“EL BANCO”** su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del **“Titular”**. La Institución Financiera Receptora liquidará el adeudo del **“Titular”** a **“EL BANCO”** convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Para los efectos anteriores **“EL BANCO”** requerirá al **“Titular”** la confirmación de haber solicitado a la institución Financiera receptora el servicio de cancelación y



transferencia de recursos a través de los datos de localización que tiene convenidos con **“EL BANCO”**. **“EL BANCO”** dará a conocer a la institución Financiera receptora, la información respecto al saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación del contrato solicitada por el **“Titular”**. Una vez realizado el retiro del saldo, **“EL BANCO”** renunciará a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación. A partir de la transferencia de los recursos, se extinguen los derechos y obligaciones del presente Contrato. En el movimiento de recursos entre **“EL BANCO”** y la institución financiera receptora, la operación de cargo en una institución y abono en la otra se realizará con la misma fecha valor.

Una vez, abierta la nueva cuenta, la Institución Financiera Receptora entregará al **“Titular”** el contrato de adhesión, carátula y estado de cuenta y le confirmará el pago y la cancelación de las operaciones con **“EL BANCO”**.

Así mismo cuando **“EL BANCO”** ostente la calidad de Institución Financiera Receptora, recibirá en sus sucursales por escrito, las solicitudes de terminación de operaciones activas. **“EL BANCO”** conservará los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del solicitante para dar por terminada la relación contractual con la otra Institución Financiera que se llamará Transferente, como evidencia en su expediente, junto con el mecanismo de autenticación que fue utilizado. Una vez recibida la solicitud llevará a cabo la revaloración del crédito y en caso de ser procedente abrirá una cuenta a nombre del usuario y liquidará el adeudo que el usuario tiene con la Institución financiera Transferente, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Una vez abierta la nueva cuenta, **“EL BANCO”** entregará al usuario ahora el **“Titular”** el contrato de adhesión, carátula y estado de cuenta, y le confirmará el pago y la cancelación de las operaciones con la Institución Financiera Transferente.

**11.1.- DE LOS SERVICIOS.-****“EL BANCO”** prestará al **“Titular”** los servicios bancarios a través de los "Medios Automatizados", en virtud de los cuales se podrán autorizar, tramitar y/o ejecutar "Operaciones". Así mismo, por medio de dichos servicios, las Partes podrán celebrar acuerdos en "Línea" a través del "Internet" o cualquier otro medio automatizado que **“EL BANCO”** ponga a su disposición, conforme a los contratos de adhesión que publique **“EL BANCO”** en el "Software", los cuales serán aceptados por el **“Titular”** directamente a través de dicho programa, mediante la utilización de los "Dispositivos de Seguridad".

En virtud de lo anterior **“EL BANCO”** proporcionará a el **“Titular”** servicios bancarios a través de "Internet" o cualquier otro medio automatizado que **“EL BANCO”**, en virtud de los cuales se podrán ejercer las funciones del "Administrador" en representación de el **“Titular”** y se podrán autorizar, tramitar y/o ejecutar "Operaciones" en "Línea" por parte del "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados".

**11.2.- DE LAS "OPERACIONES".-** Las "Operaciones" que se podrán efectuar a través de los servicios referidos serán las siguientes:

- a).- Consultar saldos y movimientos
- b).- Transferencias y dispersiones de Fondos

- c).- Dispersión de Fondos para pago de nómina y dispersiones recurrentes,
- d).- Realización, incremento, decremento y liquidación de depósitos de dinero, inversiones y préstamos documentados a **"EL BANCO"**,
- e).- Realización de pagos, cargos y envío de declaraciones fiscales,
- f).- Cargos automáticos para transferencias de fondos o para pagos de bienes y/o servicios,
- g).- Compra venta de divisas, títulos y/o valores,
- h).- Solicitudes, usos y/o disposiciones de créditos, incluidas la solicitud y modificación de instrucciones de cartas de crédito,
- i).- Depósito de Cheques solo a través del Dispositivo Móvil
- j).- Efectuar pagos de bienes o servicios con cargo a su Tarjeta de Crédito;
- k).- Efectuar operaciones programadas;
- l).- Cambiar contraseñas,
- m).- Dar y recibir avisos o alertas,
- n).- Actualizar y modificar información,
- ñ).- Contratación de productos y servicios y;
- o).- Las demás operaciones que **"EL BANCO"** ponga a disposición del **"Titular"** a través de los "Medios Automatizados".

Las "Operaciones" estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de los "Medios Automatizados", lo anterior sin perjuicio de que **"EL BANCO"** suspenda la posibilidad de realizar determinadas "Operaciones" o bien que no se encuentren disponibles debido a que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente.

Las "Operaciones" que impliquen transferencias de fondos, a "Cuentas Autorizadas Propias", "Cuentas Autorizadas de Terceros", "Cuentas Autorizadas Varias", pago o cualquier otro movimiento de el **"Titular"**, cuando así lo solicite **"EL BANCO"**, deberá utilizar como segundo factor de autenticación, el medio físico denominado "Token". El **"Titular"** podrá establecer límites en lo que respecta al monto y número de las "Operaciones", lo anterior a través de los "Medios Automatizados".

Las "Operaciones" que impliquen transferencias de fondos, pagos o cualquier otro movimiento de fondos del **"Titular"**, se realizarán conforme a lo siguiente:

I.- Dichas "Operaciones" se podrán efectuar:

- Entre "Cuentas Autorizadas Propias".
- De "Cuentas Autorizadas Propias" a "Cuentas Autorizadas Varias".
- De "Cuentas Autorizadas Propias" a otros "Productos y Servicios" o viceversa, cuando así lo permitan las características de éstos.
- De "Cuentas Autorizadas Propias" a "Cuentas Autorizadas de Terceros".
- Con cargo a créditos asociados a tarjetas de el **"Titular"**.

II.- Cuando para la ejecución de una transferencia de fondos o envíos de pagos se requieran efectuar trámites a través de los sistemas establecidos por el Banco de México (SPEI, etc.) o por otros sistemas operados entre las instituciones de crédito (Pagos interbancarios por conducto del Centro de Compensación Bancaria "CECOBAN", órdenes de pago Internacional por conducto de la Asociación para la Red Mundial Interbancaria de

Telecomunicaciones Financieras o "SWIFT" por sus siglas en inglés, etc.), se sujetarán tales operaciones, adicional a lo dispuesto en este contrato, a lo siguiente:

- 1.- A las reglas o disposiciones del Banco de México, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para este tipo de operaciones.
- 2.- A lo establecido por acuerdos interbancarios para el trámite de tales operaciones o de reglas internacionales aplicables al caso o a cualquier otra regulación bancaria aplicable.
- 3.- A los lineamientos o políticas internas de "**EL BANCO**" que de manera general se aplican a todos los clientes respecto de las operaciones mencionadas.

III.- "**EL BANCO**" no se hace responsable en caso de que las transferencias de fondos o el envío de pagos instruidos por el "Titular" a través de los "Usuarios Autorizados" y/o el "Administrador" que deban tramitarse a través del Banco de México, "CECOBAN", "SWIFT" u otros sistemas ajenos a "**EL BANCO**", no sean aplicados por éstos conforme a las instrucciones proporcionadas o no se apliquen en las fechas solicitadas o se apliquen de manera extemporánea, ni asume responsabilidad por el hecho de que los pagos o transferencias de fondos no se lleguen a realizar. En este caso, "**EL BANCO**" deberá de informar al "Titular" el estado que guarda la operación respectiva.

IV.- El "Titular" deberá tener fondos suficientes y disponibles en las cuentas a las que se pretenda efectuar cargos, tanto por el importe de la "Operación", los impuestos, así como por el costo y las comisiones que se generen por la misma, en el entendido que las cuentas destino de dichas operaciones deberán de estar abiertas y disponibles.

El "Titular" podrá efectuar pagos a través del "Software" respecto de las compras que realice por "Internet". En caso de que el "Procesador de Tarjetas" participe en la operación, "**EL BANCO**", a través del "Software", podrá comunicar al "Titular" una referencia numérica que lo relacione con las transacciones efectuadas, apegándose además el "Titular", a las políticas y reglas del "Procesador de Tarjetas" con respecto a la operación de los pagos referidos. El "Titular" asumirá cualquier consecuencia y/o responsabilidad derivada de las transacciones comerciales que efectúe con comercios que ofertan sus productos a través del "Internet", así como de los productos y/o servicios que adquiera de dichos comercios, por lo que "**EL BANCO**" queda exento de cualquier responsabilidad al respecto, en el caso de Tarjeta de Crédito se sujetará a los procesos establecidos en la circulares que Banco de México emita para dichos procesos.

La disposición de créditos se podrá efectuar, previa autorización de "**EL BANCO**", a través del abono de los recursos en cuenta que se establezca en el Contrato de Crédito que al efecto celebren las Partes, así como por el uso de crédito asociado con tarjetas o mediante la asunción de obligaciones de "**EL BANCO**", por orden y cuenta de el "Titular", conforme a las cartas de crédito o demás instrumentos en donde se formalicen este tipo de operaciones.

En las "Operaciones" de cargos automáticos, el **"Titular"**, una vez autorizado el servicio en el "Software" por un "Usuario Autorizado" y/o por "El Administrador" en representación de el **"Titular"** o estos por conducto de los proveedores de bienes y/o servicios que autorice, deberá(n) proporcionarle a **"EL BANCO"** las instrucciones para que se efectúen dichos cargos, en el entendido que dichas instrucciones y/o las autorizaciones de el **"Titular"** a los proveedores de bienes y/o servicios antes mencionadas, podrán ser proporcionadas a través de los "Medios Automatizados". En caso de que las referidas instrucciones sean proporcionadas por los proveedores de bienes y/o servicios, cualquier diferencia, controversia o reclamación con respecto a los cargos efectuados, deberá ser resuelta directamente entre el **"Titular"** y el proveedor autorizado, exentándose a **"EL BANCO"** de cualquier responsabilidad al respecto.

Los "Productos y Servicios" que tengan que estar previamente contratados por el **"Titular"** con **"EL BANCO"**, para que puedan ser sujetos a operarse a través del "Software", según se informe a través de este mismo, se registrarán por lo dispuesto en los contratos respectivos celebrados por los Partes y, en lo que fuere conducente, a lo estipulado en el presente con respecto a las "Operaciones" que sobre los mismos se efectúen.

Las Partes acuerdan que se considerarán como operaciones no efectuadas, a las "Operaciones" que no sea posible ejecutarlas con éxito o aquellas "Operaciones" en donde para su ejecución se realicen trámites con terceros, según se menciona en el punto II que antecede, y que apareciendo como ya ejecutadas en los "Medios Automatizados" **"EL BANCO"** posteriormente las cancele, por rechazo o devolución de estos terceros, así mismo, se considerarán no efectuadas, las "Operaciones" que se encuentren en un estado de pendientes de ejecución en los referidos "Medios Automatizados" y que finalmente cualquiera que sea el caso no sea posible ejecutarlas.

El **"Titular"** reconoce que los medio de identificación proporcionados tanto por **"EL BANCO"** lo identifican y obligan en la celebración de operaciones a través de "Medios Automatizados".

**11.3.- CONTRATACIÓN EN "LÍNEA" Y DISCREPANCIA DE DATOS O VERSIONES.-** Las Partes podrán celebrar contratos en "Línea" mediante la publicación, que en el "Software" realice **"EL BANCO"**, de los contratos, carátulas y demás documentos necesarios para la contratación de productos, y/o servicios que ofrece **"EL BANCO"** a sus clientes, siendo que el **"Titular"** aceptará los términos y condiciones de los mismos, mediante el empleo de los "Dispositivos de Seguridad" que efectúe el **"Titular"** a través de los "Usuarios Autorizados" y/o el "Administrador".

**"EL BANCO"** deberá de mantener un control de versiones en sus respaldos de archivos electrónicos, mediante el cual se identificarán las versiones originales de los contratos antes mencionados, así como las modificaciones que se realicen sobre los mismos, por lo que las Partes se sujetarán exclusivamente a los términos de los contratos resguardados por **"EL BANCO"**, según se menciona anteriormente.

**11.4.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO.-** La "Identificación", la "Contraseña" y el "Token" deberán ser utilizados por el **"Titular"** a través del "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados", para tener acceso a los "Medios Automatizados", o cuando **"EL BANCO"** les indique utilicen dichos "Dispositivos de Seguridad", debiendo sujetarse a lo siguiente:

Para el "Software" aplicará el siguiente procedimiento:

- a).- El **"Titular"** a través del "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados", deberán establecer contacto entre el "Equipo Tecnológico" y la "Dirección Electrónica".
- b).- Efectuado el contacto en la "Dirección Electrónica", el **"Titular"** por medio del "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados", deberá proporcionarle a través del "Software" la "Identificación", su "Contraseña" y en su caso la combinación numérica que arroje en ese momento su "Token", misma combinación que deberá ser igual a la que aparezca en ese mismo momento como la combinación numérica autorizada en el "Computador Central", así como las instrucciones respecto a las "Operaciones" pretendidas o, en su caso, efectuará en dicho programa la aceptación de los contratos en "Línea" que desee celebrar con **"EL BANCO"**.

Cuando se trate de "Operaciones" que impliquen movimientos de fondos, los procedimientos referidos en el inciso "b)" se deberán efectuar nuevamente para poder dar trámite a la "Operación" pretendida.

Para el caso de "Operaciones" en el "Sistema de Atención Telefónica", se tendrá la posibilidad de acceder a las siguientes opciones:

1.- Servicio Automatizado de Grabación Computarizada de Voz, sujeto a lo siguiente:

- a).- El **"Titular"** deberá establecer comunicación entre el "Equipo Tecnológico" y el "Sistema de Atención Telefónica".
- b).- El **"Titular"**, una vez que haya establecido la comunicación referida anteriormente, deberá seleccionar la "Operación" deseada y proporcionar al "Sistema de Atención Telefónica" los "Dispositivos de Seguridad".

2.- Servicio de Atención por personal ejecutivo de **"EL BANCO"**, sujeto a lo siguiente:

- a).- El **"Titular"** deberá establecer comunicación entre el "Equipo Tecnológico" y el "Sistema de Atención Telefónica".
- b).- El **"Titular"**, una vez que haya establecido la comunicación referida anteriormente, deberá seleccionar la opción de atención por parte del personal ejecutivo de **"EL BANCO"**.
- c).- El personal ejecutivo de **"EL BANCO"** realizará un cuestionario de seguridad para identificar al **"Titular"** y, una vez verificada la identidad del mismo, éste último podrá instruir al ejecutivo que lo atiende, sobre la "Operación" a realizar.

d).- El **"Titular"** finalmente deberá proporcionar al "Sistema de Atención Telefónica" el número de cuenta que genera la "Operación".

Los Servicios anteriores se encuentran sujetos a la disponibilidad y aprobación de uso por parte de **"EL BANCO"**, en el entendido de que **"EL BANCO"**, a través de sus sistemas, revisará y validará el cumplimiento de los procedimientos establecidos aquí y, siendo el caso de que se cumpla con los mismos, el "Computador Central" podrá procesar los servicios solicitados.

**11.5.- DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS, RECIBOS, COMPROBANTES, DOCUMENTOS Y REGISTROS CONTABLES.-** El "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados" en representación del **"Titular"**, podrán tener acceso a los servicios que tengan autorizados respecto al presente contrato, solamente en días hábiles y dentro del horario de servicio de los "Medios Automatizados", en el entendido que **"EL BANCO"** podrá ampliar o restringir dichos días y/o horarios de servicio. **"EL BANCO"** podrá informar al **"Titular"**, en los "Medios Automatizados", los horarios de servicio, y en su caso, sobre modificaciones o ampliaciones en los servicios, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos servicios por parte del **"Titular"** significará su aceptación.

Las Partes acuerdan que **"EL BANCO"** no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de "Línea", fallas en los "Medios Automatizados" o en el "Computador Central" o por cualquier otra causa ajena al control de **"EL BANCO"**, no se pudiere hacer uso de los servicios establecidos en este contrato.

**"EL BANCO"** tendrá el respaldo de la información respecto de "Operaciones" realizadas por todo el tiempo que considere pertinente, la información que sobre las mismas se encuentre disponible en el "Software" deberán ser acorde a los registros contables de **"EL BANCO"**, mismos que serán prueba para las Partes.

Las "Operaciones" ejecutadas con éxito dentro de los días y horas permitidos, según se pacta anteriormente, surtirán sus efectos el día en que se efectúen, en el entendido de que las "Operaciones" que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios establecidos anteriormente, surtirán sus efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución, ahora bien, cuando se trate de transferencias de fondos o pagos a cuentas que no estén abiertas con **"EL BANCO"**, nacionales o extranjeras, se acreditarán las cantidades respectivas conforme a las reglas, acuerdos y/o políticas referidas en los puntos 1,2 y 3 del apartado II del numeral 3 de esta cláusula. Lo anterior con la salvedad de que, sin dejar de observar los parámetros referidos anteriormente, el **"Titular"** podrán establecer un plazo de aplicación adicional que deberá ser validado por **"EL BANCO"**. El **"Titular"** podrá obtener recibos o comprobantes de las "Operaciones", así como otros documentos relacionados con los servicios, directamente a través de los "Medios Automatizados" o por "Internet" en su dirección de correo electrónico, teléfono celular, en el entendido que

para el caso del "Sistema de Atención Telefónica" se podrán proporcionar recibos o comprobantes mediante la utilización del fax.

El **"Titular"** autoriza a **"EL BANCO"** para que éste último envíe información relativa a las "Operaciones" realizadas por el **"Titular"**, a través de los servicios, a la dirección de correo electrónico, teléfono celular que, en su caso, designó el **"Titular"** en la Solicitud-contrato. El **"Titular"** podrá cambiar la dirección de correo electrónico bastando para ello que lo solicite a través del "Software" utilizando los medios de autenticación requeridos.

En caso de discrepancia entre los registros contables de **"EL BANCO"** y la información que aparezca en los "Medios Automatizados" de las cuentas de el **"Titular"** o de las "Operaciones" realizadas o con el contenido de los recibos, documentos o comprobantes proporcionados por los "Medios Automatizados", por correo electrónico, teléfono celular y/o proporcionados vía fax, según se menciona anteriormente, los registros contables de **"EL BANCO"** harán prueba plena entre las Partes.

**11.6.- DE LOS "DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD".-** El **"Titular"** utilizará los "Dispositivos de Seguridad" ("Identificación", "Contraseña" y "Token") como medios electrónicos de acceso a los "Medios Automatizados".

Las Partes convienen en que los "Dispositivos de Seguridad" se considerarán para los efectos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, como los medios de identificación de el **"Titular"**, los cuales en sustitución de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos "Dispositivos de Seguridad" obligarán a el **"Titular"** para con **"EL BANCO"** por el uso de los "Medios Automatizados", por los servicios obtenidos en dichos medios, por la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones", así como respecto a la aceptación de los términos y condiciones de los contratos en "Línea" y de las demás obligaciones que surjan o se deriven de todo ello.

Las Partes acuerdan que conforme a lo establecido en el párrafo anterior y una vez cumplido con lo estipulado respecto a los servicios objeto del mismo, no será necesario que el **"Titular"** cumpla con otros requisitos o formalidades, exhiba tarjetas de crédito, de débito, libre cheques, suscriba pagarés o cualesquiera otros documentos, ni que se efectúe la entrega de recibos, documentos o comprobantes distintos a los que puedan ser proporcionados a través del "Software".

Por otra parte, **"EL BANCO"** podrá suspender o cancelar el trámite de las "Operaciones" efectuadas a través de este servicio, en caso de que presuma que el mismo está siendo utilizado en forma indebida, o bien, en caso de detectar errores en las instrucciones recibidas; estando además facultado para restringir hasta por 15 (quince) días hábiles la disposición de recursos que procedan de tales operaciones con la finalidad de efectuar las investigaciones correspondientes, pudiéndose prorrogar 10 (diez) días hábiles siempre que se

haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante lo anterior, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, se tenga evidencia de que la cuenta respectiva objeto de la "Operación" fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los "Dispositivos de Seguridad" fueron utilizados en forma indebida, **"EL BANCO"** podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se regresen los recursos correspondientes a la cuenta de la que procedieron.

**"EL BANCO"** mantendrá comunicado al **"Titular"**, por este mismo servicio, en caso de proceder conforme a lo pactado en los dos párrafos que anteceden.

**11.7.- OBTENCIÓN DE "DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD", CAMBIO O SUSPENSIÓN DE LOS MISMOS, ROBO O EXTRAVÍO.-** Previo a la obtención de los servicios, el **"Titular"** deberá determinar, a través de los sistemas de **"EL BANCO"**, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus contraseñas o "Dispositivos de Seguridad", lo anterior a través del **"Administrador"** y/o **"Usuarios Autorizados"** según corresponda.

El **"Administrador"** y/o los **"Usuarios Autorizados"** podrán cambiar en cualquier momento sus "Dispositivos de Seguridad" directamente a través de los "Medios Automatizados", sin embargo, en caso de robo, extravío o cualesquiera otro evento, podrán ser inhabilitados por el **"Titular"** a través del **"Administrador"** directamente en el **"Software"** y suspenderles el acceso al mismo. **"EL BANCO"** podrá inhabilitar el acceso al **"Software"**, siempre y cuando el **"Titular"** le proporcione por escrito la instrucción correspondiente, en el caso de que el **"Titular"** sea persona física podrá solicitar lo anterior a través "Sistema de Atención Telefónica". El **"Titular"** no será responsable de las "Operaciones" que se realicen utilizando los "Dispositivos de Seguridad" reportados por el **"Titular"** como robados y/o extraviados, lo anterior a partir del momento en que **"EL BANCO"** reciba y confirme el reporte correspondiente.

**"EL BANCO"** no asume ninguna responsabilidad y serán válidas para el **"Titular"**, todas las funciones, aceptaciones, movimientos y/o las "Operaciones" ejecutadas por medio de los referidos "Dispositivos de Seguridad" mientras se encuentren habilitados o activados los mismos para el acceso al "Software".

En el caso de que el **"Titular"** actúe a través del **"Administrador"** y se requiera cambio de éste, el **"Titular"** deberá comunicarlo por escrito a **"EL BANCO"**, así mismo, el **"Titular"** deberá de proporcionarle por escrito a **"EL BANCO"** el nombre del **"Administrador"** sustituto para que le sean proporcionados los "Dispositivos de Seguridad" correspondientes.

Para el cambio de la "Identificación" o las "Contraseñas" y/o "Tokens", el **"Titular"** deberá comunicarlo por escrito o mediante los mecanismos de identificación a **"EL BANCO"** para que éste proceda a proporcionar los nuevos dispositivos.



En el supuesto de que el "Administrador" y/o los "Usuarios Autorizados" realicen la captura errónea de los "Dispositivos de Seguridad" en tres o más ocasiones durante la realización de "Operaciones" y/o durante la utilización de los "Medios Automatizados", "EL BANCO" inhabilitará los referidos "Dispositivos de Seguridad", el "Titular" deberá solicitar a "EL BANCO", a través del "Sistema de Atención Telefónica", la reactivación de los "Dispositivos de Seguridad".

A partir del momento en que el "Titular" solicite la inhabilitación o cancelación de los "Dispositivos de Seguridad" en los términos de ésta cláusula cesará la responsabilidad de parte del "Titular" por las operaciones realizadas a través del uso de dichos "Dispositivos de Seguridad", a partir de la fecha de dicha solicitud.

**11.8.- COMUNICACIÓN DE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, ENTREGA DE DISPOSITIVOS, ALTAS, BAJAS Y SUPERVISIONES.**- "EL BANCO" informará al "Titular", la "Dirección Electrónica" para que éste último a su vez la haga del conocimiento del "Administrador" y/o de los "Usuarios Autorizados" según corresponda.

"EL BANCO" proporcionará a el "Titular", la "Identificación", así como las "Contraseñas" y "Tokens" que le solicite y en su defecto el "Titular" generará las contraseñas que requiera, para estar en posibilidad de realizar la distribución correspondiente de los referidos "Dispositivos de Seguridad", tanto para el "Administrador" como para los "Usuarios Autorizados", en el entendido de que el "Titular" podrá ser representado además del "Administrador" para la recepción de lo mencionado anteriormente en esta cláusula, por cualquiera de sus apoderados con facultades para ejercer actos de administración, siendo responsabilidad exclusiva de el "Titular" la pérdida, daño o el mal uso que se realice de los "Dispositivos de Seguridad".

El "Titular" a través del "Administrador", deberá de acceder al "Software" y capturar en la sección de "Administración de Usuarios" los datos necesarios para dar de alta a los "Usuarios Autorizados" y, en su caso, imponerles limitaciones para la realización de "Operaciones".

El "Titular" deberá exigir al "Administrador", con la frecuencia que considere conveniente, la información sobre las altas y bajas de "Usuarios Autorizados", alta y baja de cuentas propias y de terceros y en general sobre las "Operaciones" que se realicen a través del "Software", siendo responsabilidad de el "Titular", revisar dicha información, teniendo especial atención de las cuentas de terceros que se den de alta y de las transferencias de fondos que se realicen a las mismas, debiendo de establecer las medidas que considere procedentes, así mismo, deberá de estar al tanto de todas las "Operaciones" y de las aceptaciones de contratos en "Línea" que se efectúen y en general establecer internamente los mecanismos de supervisión y control sobre el uso de los servicios materia del presente contrato, eximiendo a "EL BANCO" de cualquier obligación o responsabilidad al respecto o lo que resultare de ello.

**11.9.- DE LOS "TOKENS".**- El "Titular" expresamente conviene en someterse a las siguientes disposiciones respecto a los "Tokens":

a) "EL BANCO" proporcionará al "Titular" un "Token" por cada usuario ("Administrador" y/o "Usuarios Autorizados"). Estos "Tokens" deberán ser solicitados al momento de la contratación de los servicios, o bien, posteriormente mediante el formato que "EL BANCO" proporcione para tales efectos ya sea en físico o a través del "Software".

b) El "Titular" se obliga a que los usuarios de los "Tokens" los utilicen únicamente para lo convenido en el presente documento, siendo de su completa responsabilidad los daños o el mal uso que se les dé a los mismos.

c) Cada "Token" tendrá un costo único por uso, así como un costo por reposición en caso de daño, pérdida o destrucción, que deberá ser pagado por el "Titular" a "EL BANCO". El costo de cada "Token" será comunicado por este último al primero, previo a la entrega de dicho dispositivo.

d) Cada "Token" entregado por "EL BANCO" constará de un número de serie, mismo número que servirá para relacionarlo con la "Identificación" y con una "Contraseña" en particular.

Una vez entregados los "Tokens" a cada uno de los usuarios, éstos tendrán que conservarlos y obrar con probidad y cautela respecto a su uso, por lo que el "Titular" deberá de establecer lineamientos internos para la conservación y el adecuado uso de los "Tokens", siendo suya cualquier responsabilidad al respecto.

**11.10.- DEL "EQUIPO TECNOLÓGICO", SU COMPATIBILIDAD Y REQUISITOS.**- El "Titular" deberá contar con el "Equipo Tecnológico" necesario para la obtención de los servicios objeto del presente, debiendo ser conseguido y costado por él mismo, además de que el "Titular" asumirá y deberá de responder en forma exclusiva por todos los costos y gastos que se generen por el uso de dicho equipo o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el "Titular" en el "Equipo Tecnológico", con motivo del uso de los servicios objeto del presente contrato, el procesamiento o transmisión de las "Operaciones", su ejecución y en general cualquiera otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

El "Equipo Tecnológico" deberá de satisfacer las necesidades de compatibilidad y requisitos o aspectos técnicos que solicite "EL BANCO" para ser posible la obtención de los servicios objeto del presente.

El "Titular" deberá apegarse únicamente a los requisitos, métodos y/o procedimientos que se establecen en este documento, en el propio "Software" o en el "Sistema de Atención Telefónica", según sea el caso, para el uso de los servicios, así como para el procesamiento y ejecución de "Operaciones" y para la aceptación de contratos en "Línea".

**11.11.- "MENSAJE DE DATOS" POR CORREO ELECTRÓNICO Y ERRORES EN LAS INSTRUCCIONES PROPORCIONADAS.**- Las Partes

podrán comunicarse "Mensajes de Datos" a sus respectivas direcciones de correo electrónico y teléfono celular. Los "Mensajes de Datos" que genere **"EL BANCO"**, estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga éste de los mismos, aplicando esto último también para los "Mensajes de Datos" que reciba **"EL BANCO"** por parte del **"Titular"**.

**"EL BANCO"** no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe de el **"Titular"**, ni por la tardanza o retraso de éste último en la entrega de estas mismas o en general por cualquier error o diferencia en los "Mensajes de Datos" o las instrucciones que sean recibidas por **"EL BANCO"** para la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones".

**11.12.- ESTADOS DE CUENTA.-** Los Estados de Cuenta que deban ser entregados por **"EL BANCO"** a el **"Titular"**, se entregarán según sea pactado en los contratos de los "Productos y Servicios" que tengan celebrados las Partes, en donde aparecerán los cargos, abonos y demás movimientos efectuados a las "Cuentas Autorizadas Propias" o a los demás "Productos y Servicios" que el **"Titular"** tenga contratados con **"EL BANCO"**.

**11.13.- DOCUMENTOS DE TERCEROS Y CONTRATOS DIVERSOS.-** Será obligación exclusiva de el **"Titular"** obtener de terceras personas toda la documentación que sea necesaria (contratos, documentos, recibos, etc.) con relación a las "Operaciones" que respecto a éstas se ejecuten, debiendo conservar dicha documentación para hacer frente a las discrepancias, aclaraciones o cualquier otro evento que se le pudieran presentar con dichos terceros, así como para cumplir con los requerimientos y/o aclaraciones derivados de dichas "Operaciones" quedando entendido que lo que se derive de tales actos será exclusivamente vinculatorio a el **"Titular"**, asumiendo desde este momento cualquier responsabilidad al respecto.

La celebración del Contrato objeto del presente es independiente de las estipulaciones de cualquier otro acto o contrato celebrado por el **"Titular"** con **"EL BANCO"**, cuyos términos y disposiciones continúan vigentes en la forma en que fueron o fueren pactados. El **"Titular"** renuncia en este acto a cualquier reclamación de daños y/o perjuicios a **"EL BANCO"** derivados, directa o indirectamente, por efectos distintos a lo pactado en el presente documento.

**11.14.- SERVICIO GRATUITO, TARIFAS Y CUENTA PARA CARGOS.-** El producto de Banca Electrónica y los "Medios automatizados" de **"EL BANCO"** que éste pone a disposición del **"Titular"** no tiene ningún costo para el **"Titular"**. Algunas operaciones realizadas a través de la Banca electrónica y de los "medios automatizados" pueden generar costos, mismos que deberán ser cubiertos por el **"Titular"**, lo anterior considerando que las "Operaciones" mantendrán las comisiones y/o tarifas que en su momento **"EL BANCO"** informó al cliente al momento de la contratación de las mismas.

**11.15.- RESPONSABILIDAD, USO Y PROPIEDAD DE LOS "MEDIOS AUTOMATIZADOS", CONFIDENCIALIDAD, DAÑOS Y PERJUICIOS.-** El

“**Titular**” se obliga en este acto a no utilizar o disponer de los "Medios Automatizados" para fines distintos a los estipulados en este contrato, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

El “**Titular**” reconoce la propiedad exclusiva de “**EL BANCO**” sobre los "Medios Automatizados", así como el hecho de que éste le permitirá hacer uso de los mismos, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para el “**Titular**”.

En el caso que el “**Titular**” o cualquiera de sus empleados, funcionarios o prestadores de servicios, incumpla(n) con lo estipulado anteriormente en esta cláusula o, que el “**Titular**” incumpla o actúe en forma irregular a la pactado en este contrato o, que por cualquier causa “**EL BANCO**” sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir “**EL BANCO**” con motivo del uso que el “**Titular**” haga de los "Medios Automatizados", así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones", el “**Titular**” deberá de cubrirle a “**EL BANCO**” las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por “**EL BANCO**”

También será la exclusiva responsabilidad de el “**Titular**” el permitir o no a terceras personas las facilidades para el acceso a los servicios objeto del presente o el divulgar o permitir el uso de los "Dispositivos de Seguridad" para la ejecución de las "Operaciones" y/o aceptación de contratos en "Línea".

De lo anterior se confirma que El “**Titular**” es responsable: (i) del uso y custodia de los componentes de su NIP Telefónico, NIP de Cajero Automático y de cualquier otro Dispositivo de Seguridad que sirva para identificarlo, por lo que las operaciones e instrucciones que realice a través de Medios Electrónicos lo identifican plenamente y no pueden ser desconocidos, rechazados o revocados por el “**Titular**”. Se recomienda al “**Titular**” mantener su NIP Telefónico de forma segura, cambiarlo frecuentemente y no traerlo escrito junto con la Tarjeta de Crédito; (ii) en caso de robo, pérdida, extravío o mal uso de cualquiera de los dispositivos de seguridad, el “**Titular**” deberá comunicar de inmediato vía telefónica al Servicio Telefónico, por lo que “**EL BANCO**” no asume responsabilidad alguna y considerará como válidos todos los movimientos y operaciones ejecutadas por el “**Titular**” hasta el momento en que sea notificado.

**11.16 TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DEPÓSITO DE CHEQUES.-** El servicio de Depósito de Cheques es una funcionalidad de su servicio de “Banco en Línea” con el cual podrás depositar cheques desde tu dispositivo móvil de manera rápida y sencilla. Al utilizar este servicio el “**Titular**” se adhiere a los términos y condiciones aquí pactados respecto al uso del servicio Depósito de Cheques Móvil.

Únicamente se podrán procesar las operaciones a través de la aplicación de “Banorte Móvil” con los accesos y medios de autenticación proporcionados por “**EL BANCO**” y solicitados por esta misma aplicación.

El “**Titular**” sólo podrá escanear cheques debidamente emitidos por las Instituciones Bancarias autorizadas y deberá asegurarse que éstos se encuentren debidamente llenados y que no presenten tachaduras o cualquier tipo de alteraciones que puedan afectar la imagen del cheque.

En cada operación el “**Titular**” deberá ordenar la cuenta de depósito a realizar el abono del cheque y en toda ocasión éste se obliga a realizar la destrucción total del cheque una vez que la cantidad señalada esté efectivamente abonada en la Cuenta Depósito solicitada.

El servicio es aplicable a cheques al portador y nominativos.

El monto acumulado diario máximo a depositar por el usuario dependerá de los parámetros que “**EL BANCO**” autorice en sus sistemas, dicho monto será notificado a través de la plataforma de operación del servicio.

El servicio informará a los Clientes a través de una notificación en la Aplicación y Correo electrónico del rechazo o devolución por causa legal –en caso de que existiera- del Cheque y podrá revisar el detalle a través de la aplicación.

El abono en cuenta a través de este esquema para cheques propio banco es del mismo día, cheques otros bancos al día hábil siguiente.

En caso de dudas, aclaraciones o reclamaciones el “**Titular**” tendrá que comunicarse al centro de atención telefónica de “**EL BANCO**”.

Horarios de servicio: De lunes a viernes de 8:30 am a 18:00 horas, el tiempo de respuesta de acreditación de cheques de “**EL BANCO**” es de máximo tres horas y para cheques de otros bancos después del mediodía del día siguiente hábil.

“**EL BANCO**” no se hace responsable de la falta o interrupción del servicio de internet o fallas en el Smartphone o por cualquier otra causa ajena al control de este mismo.

“**EL BANCO**” tendrá el respaldo de la información respecto de operaciones realizadas por todo el tiempo que considere pertinente, la información que sobre las mismas se haya proporcionado a el usuario deberán ser acorde a los registros contables de “**EL BANCO**”.

“**EL BANCO**” podrá rechazar operaciones si la imagen no es legible, si presenta alteraciones, manchas, rayones, tachadura, etc.

**11.17 Principios de Seguridad e información de Seguridad.**- Por disposición Oficial, las Instituciones Financieras están obligas a comunicar al cliente los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca electrónica, así como

las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.

Por lo anterior mediante el presente se le informa las medidas de seguridad que al contratar los servicios de Banca Electrónica por Internet que el **"Titular"** debe llevar a cabo:

- Revisar con frecuencia en el portal [www.banorte.com](http://www.banorte.com) sección de Seguridad, la información de los riesgos inherentes que conlleva el servicio por internet.
- Será responsabilidad del **"Titular"** la asignación de la cuenta de correo electrónico y teléfono celular que le servirá de enlace con el banco, mediante la cual se le notificarán las operaciones realizadas a través del servicio de Internet.
- Es de carácter obligatorio el mantener bajo su resguardo el usuario y token asignado en la contratación de servicios de Banco en Línea. El usuario, contraseña y token son de uso exclusivo. Debe seleccionar y asignar una imagen, frase, pregunta y respuesta de seguridad antes de acceder por primera vez al sistema de Banco en Línea desde su computadora personal conectada a Internet. Esto servirá para que cada vez que ingrese al sitio pueda tener la certeza de estar accediendo al sitio oficial de Banorte.
- Después de tres intentos fallidos de acceso al servicio de Banco en Línea derivados de una errónea captura en la contraseña y/o "código token", por su seguridad el servicio se bloqueará y tendrá que comunicarse a Banortel.
- Por su propia seguridad, el servicio cuenta con parámetros de operación que le permiten restringir sus operaciones monetarias por montos.
- Al no utilizar el servicio por 6 meses o más el sistema se bloqueará de manera automática y para desbloquearlo será necesario que el **"Titular"** se comunique a Banortel para solicitar el desbloqueo.
- Es de vital importancia contar con la instalación y continua actualización de software antivirus en el (los) equipo(s) donde se utilizará el servicio de internet.
- **"EL BANCO"** a través del Software y del correo electrónico registrado le enviará a el **"Titular"** de manera gratuita información para evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con **"EL BANCO"**.

**11.18 Autorización de Contacto.** El **"Titular"** está de acuerdo en ser contactado por **"EL BANCO"** en su lugar de trabajo, ya sea en forma personal o bien vía telefónica, para recibir información y ofertas en relación a los servicios financieros que ofrece éste último, dicho contacto deberá ser en Días Hábiles y en el horario comprendido entre las 7:00 (siete) y 21:00 (veintiún) horas. Para efectos de lo anterior el **"Titular"** señalará en la Solicitud, tanto el domicilio de su lugar de trabajo, como sus teléfonos de contacto.

▪ **Anexo de Disposiciones Legales:**

- Se agregan los artículos 307 y 307 Bis de las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito
- Se actualiza el número de RECA

▪ **Carátula:**

- Se agrega la opción de envío de Estado de Cuenta por correo electrónico
- Se actualiza el número de RECA

▪ **Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:**

- Se incluye la comisión de Protección emergente
- Se actualiza el número de RECA

▪ **Solicitud de Tarjeta de Crédito:**

- Se sustituye el número de RECA
- Se cambia la versión del Folio de las solicitudes
- Se adecua información relacionada a cumplimientos con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito
- Se adecua sección de Aceptación de Aviso de Privacidad e Intercambio de Información

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) se encuentra ubicada en Av. Paseo de la Reforma 195 Piso 1, Col. Cuauhtémoc C.P. 06500, Delegación Cuauhtémoc México D.F., Teléfono 01 800 627 2292, correo electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com)

**Banortel**

- **Ciudad de México:** (55) 5140- 5600
- **Monterrey:** (81) 8156-9600
- **Guadalajara:** (33) 3669-9000
- **Para Resto del País:** 01-800-BANORTE (01-800-226-6783)

Puede solicitar la terminación de su Contrato dentro de los 30 días posteriores a este aviso; sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se

generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

Productos emitidos y operados por Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

Avenida Revolución 3000, Colonia Primavera, Monterrey N.L., C.P. 64830