



**Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente para la expedición y uso de Tarjetas de Crédito (el “Contrato”), que celebran por una parte BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE “EL BANCO”, y por la otra la persona física cuyo nombre se indica en el formulario que contenga la solicitud de Tarjeta de Crédito (la “Solicitud”) en la sección de datos generales del solicitante (el “Titular”) quien actúa en nombre y por cuenta propia, al tenor de las siguientes Declaraciones y cláusulas:**

#### **Declaraciones:**

**Declara el “Titular”:** (i) que toda la información proporcionada a “EL BANCO” es cierta y que es su voluntad comparecer a la celebración del presente Contrato para obligarse en los términos y bajo las condiciones establecidas en el mismo; (ii) que previo a la firma de este Contrato, “EL BANCO” hizo de su conocimiento el contenido del mismo y su número de inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF; la Carátula, el Costo Anual Total y demás gastos que se generan por su celebración y operación; El Costo Anual Total (CAT) correspondiente a la Cuenta será proporcionado en el documento que contiene la información referente a la Cuenta (Carátula) mismo que le es entregado junto con el medio de disposición (Tarjeta) y que forma parte integrante de este contrato; (iii) que previo a la firma de este Contrato fue informado de los términos y condiciones para el uso de los Medios Electrónicos; y (iv) que cuenta con la capacidad jurídica suficiente para llevar a cabo la celebración del presente Contrato y asumir las obligaciones que en el mismo se establecen.

**Declara “EL BANCO”:** que es una sociedad anónima, legalmente constituida conforme a las leyes del país y que tiene por objeto la prestación del servicio de banca y crédito, en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y en consecuencia, podrá realizar las operaciones y prestar los servicios bancarios a que se refiere el presente documento. Sus apoderados cuentan con las facultades necesarias y suficientes para celebrar el presente contrato, las cuales no les han sido revocadas, limitadas o modificadas a esta fecha.

#### **Cláusulas:**

##### **Cláusula Primera: Definiciones**

**1.1. Definiciones. Los términos definidos en este Contrato, tendrán los significados aquí atribuidos a dichos términos:**

**Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:** Documento que forma parte integrante del presente Contrato, en el cual se precisan los conceptos, acción generadora, periodicidad, método de cálculo, monto y características de las comisiones cobradas por “EL BANCO”. Así como el monto de la tasa de interés ordinaria máxima aplicable por tipo de tarjeta.

**Anexo de Disposiciones Legales:** Documento en cumplimiento al artículo 4 de la Disposiciones en materia de Transparencia, que contiene la transcripción de las disposiciones legales expresamente referidas en este Contrato, mismo que se pone a disposición de los clientes para ser consultado en [www.banorte.com](http://www.banorte.com) y [www.banorte.com/bancapreferente](http://www.banorte.com/bancapreferente), sección de tarjetas de crédito, así como en la página de CONDUSEF [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) apartado RECA bajo el número de Registro del presente Contrato.

**BANORTE:** Banco Mercantil del Norte S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

**Carátula:** El cuadro informativo que precisa las características de la Apertura de Crédito en Cuenta Corriente para la expedición y uso de Tarjetas de Crédito objeto del presente contrato, bajo la modalidad o producto que ahí se indique. Esta Carátula forma parte integrante del Contrato.

**Costo Anual Total o CAT:** El costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, calculado según la metodología que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general. En caso de que el importe del crédito sea menor al equivalente a 900,000 UDIS, “EL BANCO” dará a conocer en la Carátula de este contrato el CAT correspondiente.

**Cuenta:** A los registros contables de cargo o abono que identifiquen las operaciones realizadas con las Tarjetas de Crédito relacionadas con este Contrato.

**CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Día Hábil:** Cualquier día de la semana, excepto sábados, domingos y aquéllos en que las entidades financieras estén obligadas a cerrar sus oficinas y sucursales, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Diferencial:** Los puntos porcentuales y/o sus fracciones, fijos, que se adicionen a la Tasa TIIE promedio o en su caso a la tasa sustituta, o bien a la Tasa TIIE, para el establecimiento de la tasa de intereses ordinarios y moratorios, mismos que se indicarán en la Carátula.

**Dispositivos de Seguridad:** Todo mecanismo, clave o componente electrónico o físico que sirve para identificar al "Titular" y permitir el uso de los Medios Electrónicos.

Se consideran Dispositivos de Seguridad para efectos de este contrato: (i) el NIP Telefónico y; (ii) cualquier otra información proporcionada por el "Titular" que sirva para identificarlo.

**Dólares:** La moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

**El Banco:** Banco Mercantil del Norte, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, en relación con las operaciones y servicios objeto de este Contrato que dicha entidad preste al "Titular".

**Estado de Cuenta:** Documento emitido por "EL BANCO" en el cual se reflejan, entre otras cosas, las operaciones realizadas por el "Titular" durante un Periodo determinado.

**Fecha de Corte:** Día del mes en que termina el período en el que se registran los movimientos efectuados, misma que se podrá consultar en la carátula de este contrato.

**Fecha Limite de Pago:** El día en que debe hacerse el pago la cual se indica en la Carátula y en el Estado de Cuenta, misma que se podrá consultar en la carátula de este contrato.

**Internet:** La red informática mundial pública.

**Medios Electrónicos:** Los equipos, programas o sistemas automatizados de procesamiento de datos, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación que permiten al "Titular" enviar instrucciones a "EL BANCO" para la realización de operaciones, dentro de los cuales se incluyen: (i) el teléfono, el fax, las tecnologías conocidas como GSM (Global System for Mobile Communications), GPRS (General Packet Radio Service), CDMA (Code Division for Multiple Access), TDMA (Time Division for Multiple Access), HSPDA (High Speed Downlink Packet Access) o cualquier otra tecnología que permita utilizar SMS (servicio de mensajes cortos por sus siglas "Short Message Service"), MMS (servicio de mensajes multimedia, por sus siglas "Multimedia Messaging Service"); (ii) las redes de comunicación vía cable, satélite, transmisión de ondas y o cualquier otra similar; (iii) las terminales de cómputo, los cajeros automáticos, Internet y aquellos elementos electrónicos que en el futuro se lleguen a considerar como tales por "EL BANCO" .. Para efectos de este Contrato, se considera Medio Electrónico el Servicio Telefónico que proporcione "EL BANCO", cualquiera que sea el nombre con el que se designe.

**NIP Telefónico:** La clave numérica de carácter confidencial generada por el propio "Titular" para su uso personal e intransferible, que en sustitución de la firma autógrafa se utiliza para acceder al Servicio Telefónico.

**Pago Mínimo:** La cantidad, que respecto de cada periodo mensual, se determina de acuerdo con la cláusula 4.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES de este contrato.

**Pesos:** La moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

**Periodo:** El lapso de tiempo comprendido entre cada Fecha de Corte, en el entendido de que el primer Periodo comenzará en la fecha de activación de la Tarjeta de Crédito.

**Promedio de Saldos Diarios Insolutos:** El resultado de sumar cada uno de los saldos diarios registrados en el periodo y dividir dicha cantidad entre el total de días del Periodo.

**Promociones con Pagos Diferidos:** Aquellas disposiciones en donde el pago se difiere en los siguientes meses con o sin el pago de intereses aplicable a cada caso.

"EL BANCO" no podrá vencer por anticipado las parcialidades aún no exigibles relativas a estas Promociones en los casos de incumplimiento del Pago Mínimo sino hasta que el crédito sea considerado vencido para efectos contables en términos de las disposiciones legales expedidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de lo estipulado en las cláusulas 10.2 y 10.4.

**Proveedor:** A la persona que proporcione el bien o servicio, autorizada por el "Titular" para instruir a "EL BANCO" cargos en la Cuenta.

**Saldo al final del Periodo.** La cantidad que se indique en el estado de cuenta bajo el rubro "Pago para no generar intereses", que resulta de adicionar el saldo anterior más las disposiciones efectuadas, más los impuestos causados, más los pagos mensuales vencidos de las Promociones con Pagos Diferidos, todos ellos causados en el periodo de referencia, menos los pagos efectuados en el periodo, menos el saldo que falte por vencer de las Promociones con Pagos Diferidos, menos los cargos sujetos al proceso de aclaración previsto en este Contrato.

**Servicio de Atención Telefónica o Servicio Telefónico:** El servicio que "EL BANCO" pone a disposición del "Titular" para girar instrucciones a través de llamadas telefónicas.

**Sucursal:** Los espacios físicos habilitados por "EL BANCO" para la atención a Clientes y público en general.

**Solicitud de Tarjeta de Crédito:** Es el formato impreso en el cual el solicitante proporciona sus datos y demás información necesaria que "EL BANCO" le solicite, la cual forma parte integrante de este Contrato.

**Tarjeta de Crédito:** El medio de disposición físico y/o electrónico intransferible, de uso en territorio nacional y/o en el extranjero, que "EL BANCO" emite al amparo de este contrato. En caso de ser una Tarjeta de Crédito física contará con un circuito integrado o chip que puede almacenar información y procesarla con el fin de verificar, mediante procedimientos criptográficos, que la Tarjeta de Crédito y la Terminal Punto de Venta donde se utiliza son válidas. Para el caso de ser una Tarjeta de Crédito Electrónica, "EL BANCO" generará un código dinámico para cada operación de pago o disposición que requiera el "Titular", mediante el cual podrá validar las operaciones realizadas por este último a través de las terminales punto de venta y/o cajeros automáticos.

**Tasa TIE:** La tasa de interés interbancaria de equilibrio publicada periódicamente por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación. Para el cálculo de intereses ordinarios o moratorios según corresponda, cuando se pacten en forma variable, se realizará con base en la última tasa de interés interbancaria de equilibrio publicada en cada día en que deba obtenerse, independientemente al plazo al que la misma haya sido determinada, y de que si en cualquier fecha (en la cual deba obtenerse la tasa de referencia aplicable para la determinación de cada tasa de interés ordinaria o moratoria conforme a este Contrato) son publicadas varias tasas de interés interbancarias de equilibrio para distintos plazos, se aplicará: (i) la tasa de interés interbancaria de equilibrio que haya sido determinada para un plazo de 28 (veintiocho) días; (ii) en su defecto, la tasa de interés interbancaria de equilibrio superior al plazo de 28 (veintiocho) días que más se aproxime a dicho plazo; o (iii) en su defecto, la tasa de interés interbancaria de equilibrio inferior al plazo de 28 (veintiocho) días que más se aproxime a dicho plazo. Para efectos de los

intereses moratorios, se tomará la Tasa TIIE publicada en la fecha en que ocurra la mora y en cada día en que se cumplan meses del acontecimiento de dicha mora o en el Día Hábil inmediato anterior, en caso de que cualquiera de dichas fechas no sea Día Hábil.

**Tasa TIIE Promedio:** El promedio aritmético de todas y cada una de las Tasas TIIE que sean publicadas desde el Día Hábil inmediato posterior a la Fecha de Corte hasta tres Días Hábiles antes de la siguiente Fecha de Corte, en el entendido que la Tasa TIIE aplicable a aquellos días del mes en que la misma no se haya publicado, será la publicada el Día Hábil inmediato anterior.

**Terminal Punto de Venta:** A los dispositivos de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por Proveedores para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Cuenta.

**Unidades de Inversión o UDIS:** La unidad de cuenta sin circulación indizada a la inflación prevista por "Decreto por el que se establece las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y la Ley del Impuesto sobre la Renta" que con fecha primero de abril de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación.

**Contrato, Datos Personales, Establecimiento, Tarjeta, Titular y Tarjetahabiente,** se refieren a la definiciones establecidas en la Circular 34/2010, reglas del Banco de México a las que habrán de sujetarse las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas en la emisión y operación de Tarjetas de Crédito (en adelante las Reglas).

## Cláusula Segunda:

### **Apertura; Disminución o aumento del límite de Crédito; Consentimiento; Exclusión de responsabilidad; Excepciones al cumplimiento de instrucciones; Propiedad de documentación Destrucción de documentación; Título ejecutivo; Disposiciones generales.**

**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. El producto denominado "Fácil" no tendrá acceso para disponer de efectivo.

**2.2 Disminución o aumento del límite de crédito.** "EL BANCO" podrá restringir el uso de la línea de crédito, lo que se notificará al "Titular" mediante mensaje incluido en el siguiente estado de cuenta, correo electrónico, carta, teléfono o a través de Medios Electrónicos. Asimismo, con base en el comportamiento crediticio y en la capacidad de pago del "Titular", "EL BANCO" podrá formularle una oferta para aumentarle el límite de crédito, misma que el "Titular" en su caso deberá aceptar expresamente. Lo anterior en beneficio del "Titular", toda vez que contratar créditos por arriba de la capacidad de pago pueden afectar su historial crediticio.

**2.3 Consentimiento.** Sin el perjuicio de la aceptación expresa manifestada por el "Titular" a través de la firma de la solicitud de crédito, la cual forma parte integrante de este contrato, la realización de operaciones o la utilización de los servicios materia del Contrato por parte del "Titular", así como la sola activación o utilización de los medios de disposición, constituirá la aceptación tácita del "Titular" a los términos y condiciones estipulados en el Contrato. Sin perjuicio de la aceptación expresa manifestada por el "Titular" a través de la firma de la solicitud de crédito, la cual forma parte integrante de este contrato. Para los casos en que sea necesario el consentimiento del "Titular", las Partes convienen que dicho consentimiento podrá otorgarse mediante firma autógrafa, a través de medios electrónicos, o bien cualquier otro medio contemplado en la regulación aplicable a las operaciones objeto de este contrato.

**2.4 Exclusión de responsabilidad.** "EL BANCO" no asume responsabilidad alguna en caso de:

- a) Que alguno de los Establecimientos afiliados al Sistema Carnet, Mastercard o Visa, se niegue a admitir el pago mediante el uso de la Tarjeta.
- b) Que la calidad, cantidad o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que se adquieran mediante la Tarjeta, no correspondan a lo solicitado por el "Titular". Cualquier reclamación que se suscite por éste concepto, independientemente de su origen y naturaleza se entenderá exclusivamente entre el "Titular" y el proveedor de bienes y/o servicios afiliados a los sistemas mencionados. El "Titular" no podrá exigir en ningún caso reembolsos en efectivo, sólo deberá exigir al Establecimiento afiliado el comprobante de bonificación respectivo y si no aparece la bonificación en el siguiente estado de cuenta mensual, deberá formular la reclamación que corresponda a "EL BANCO".
- c) Desperfectos o suspensión del servicio en equipos automatizados.
- d) El deterioro de la Tarjeta de Crédito por su uso normal.

**2.5 Excepciones al cumplimiento de instrucciones.** "EL BANCO" no será, en ningún caso, responsable del incumplimiento de las instrucciones dadas por el "Titular" cuando esto se deba a la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, por fallas en el funcionamiento de los sistemas automatizados, electrónicos, de computación o interrupción en los sistemas de comunicación, o algún acontecimiento similar fuera del control de "EL BANCO".

**2.6 Propiedad de documentación.** El presente contrato, así como los documentos que proporcione el "Titular" para integrar el expediente que requiera "EL BANCO" serán propiedad de éste último, incluso si el crédito no es aprobado.

**2.7 Destrucción de documentación.** El "Titular" autoriza a "EL BANCO" a destruir los pagarés y demás documentos físicos que firme en territorio nacional o en el extranjero seis meses después de que hayan sido registrados en su estado de cuenta, lo anterior con independencia de la obligación de "EL BANCO" de mantener el resguardo de la información relevante a las operaciones celebradas por los clientes en términos de la legislación vigente sobre la materia.

**2.8 Título ejecutivo.** El presente contrato junto con la certificación de adeudo que haga el contador de "EL BANCO", es título ejecutivo, en los términos del artículo 68 (sesenta y ocho) de la Ley de Instituciones de Crédito mismo que hace referencia a que los contratos o las pólizas en los que, en su caso, se hagan constar los créditos que otorguen las instituciones de crédito, junto con los estados de cuenta certificados por el contador facultado por la institución de crédito acreedora, serán títulos ejecutivos, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito. El estado de cuenta certificado por el contador a que se refiere este artículo, hará fe, salvo prueba en contrario, en los juicios respectivos para la fijación de los saldos resultantes a cargo de los acreditados o de los mutuuarios. El estado de cuenta certificado antes citado deberá contener la información requerida en las disposiciones legales aplicables, incluyendo el nombre del acreditado; fecha del contrato; notario y número de escritura, en su caso; importe del crédito concedido; capital dispuesto; fecha hasta la que se calculó el adeudo; capital y demás obligaciones de pago vencidas a la fecha del corte; las disposiciones subsecuentes que se hicieron del crédito, en su caso; tasas de intereses ordinarios que aplicaron por cada período; pagos hechos sobre los intereses, especificando las tasas aplicadas de intereses y las amortizaciones hechas al capital; intereses moratorios aplicados y tasa aplicable por intereses moratorios.

**2.9 Disposiciones generales.** El "Titular" dispondrá del crédito concedido o de sus recursos para el pago del importe de las mercancías o servicios que adquieran o utilicen en los establecimientos afiliados a los sistemas MasterCard o Visa, mediante la presentación de la Tarjeta de Crédito suscribiendo en cada operación un pagaré a la vista, también podrán firmarse otros documentos tales como notas de venta, fichas de compra o cualquier otro documento similar aceptado por "EL BANCO", ya sea mediante firma autógrafa o cualquier medio que sustituya la firma autógrafa mencionada en la cláusula 11.1 Uso de Medios Electrónicos inciso b. A solicitud de "EL BANCO" o de los Proveedores, el "Titular" deberá presentar además de la Tarjeta de Crédito, una identificación oficial vigente con fotografía y firma, siempre que la operación así lo requiera. El "Titular" podrá también disponer del crédito, mediante instrucción escrita que dé a "EL BANCO" para que éste realice por su cuenta el pago de bienes, servicios, impuestos y otros conceptos siempre y cuando "EL BANCO" acepte realizarlos para ser abonadas a cuentas que el propio "Titular" o terceros tengan contratadas con "EL BANCO", así como a través de las autorizaciones que el propio "Titular" confiera a terceros para que instruyan a "EL BANCO" la realización de cargos periódicos y/o diferidos contra el crédito concedido al amparo de este contrato, lo anterior sujeto a los términos y condiciones establecidos por "EL BANCO". Asimismo, el "Titular" podrá disponer del crédito concedido o de sus recursos, a través de consumos que por vía telefónica o por vía electrónica pacte el "Titular" con establecimientos que ofrezcan este servicio. El "Titular" autoriza a "EL BANCO" a cargar en su cuenta, los intereses, impuestos, comisiones y demás accesorios a que se refiere el presente contrato. El "Titular" podrá realizar pagos en efectivo para abono en la cuenta a través de Terceros con los que "EL BANCO" tiene celebrado contratos de prestación de servicios o comisión mercantil para la realización de operaciones. El "Titular" podrá hacer uso de éste medio, sujeto a la disponibilidad del mismo. "EL BANCO" no asume ninguna responsabilidad en el caso de que el "Titular" esté impedido para realizar el pago en efectivo a través del medio referido anteriormente.

#### **Cláusula Tercera:**

**Tarjeta de Crédito; Tarjetahabientes adicionales; Cargos y disposiciones; Cargos y disposiciones en el extranjero; Tipos de Cambio; Sobre la responsabilidad del "Titular"; Devolución, bloqueo y cancelación de las Tarjetas de Crédito y Servicio de cargos periódicos, domiciliados o recurrentes**

**3.1 Tarjeta de Crédito.** Como medio de disposición del crédito concedido "EL BANCO" expedirá y entregará al "Titular" 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.

**3.2 Tarjetahabientes adicionales.** Los tarjetahabientes con producto denominado "Fácil" de tarjeta de crédito no podrán solicitar emisión de Tarjetas de Crédito adicionales. Para los demás productos, 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.

**3.3 Cargos y Disposiciones.** "EL BANCO" cargará a la Cuenta los conceptos que se mencionan a continuación, los cuales el "Titular" se obliga a pagar a "EL BANCO":

a) El importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos, y demás conceptos que realice "EL BANCO" por cuenta del "Titular", cuando el "Titular": (i) haya suscrito pagarés u otros documentos que sean aceptados por "EL BANCO" y se hayan entregado al establecimiento respectivo; (ii) los hayan autorizado ya sea de forma autógrafa o por medios electrónicos, (iii) hayan solicitado por vía telefónica o electrónica a los establecimientos la compra de bienes o servicios, siempre y cuando los bienes adquiridos sean entregados en los domicilios que aquellos indiquen, o (iv) por operaciones en las que "EL BANCO" permita que el Tarjetahabiente realice transacciones presentando la Tarjeta de Crédito en el Establecimiento y su autorización no requiera que se realice ninguno de los actos previstos en los incisos anteriores.

b) Las disposiciones en efectivo, hechas en Sucursales, cajeros automáticos, o a través de otros medios automatizados o electrónicos que al efecto tenga establecidos o se pacten con "EL BANCO", en el territorio nacional o en el extranjero, dentro de las disposiciones de efectivo se comprenderán aquellas efectuadas a efecto de traspasar o abonar la cantidad dispuesta en una cuenta de depósito que al efecto el "Titular" o un tercero tenga abierta con "EL BANCO" y/o cualquier otra institución.

c) Los intereses pactados;

d) Las comisiones que al efecto "EL BANCO" tenga establecidas en la Carátula, así como en la cláusula 4.1 COMISIONES Y GASTOS DE COBRANZA de este contrato, en los términos establecidos en el Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjetas de Crédito.

e) Gastos de cobranza de acuerdo con lo establecido en la cláusula 4.1 COMISIONES Y GASTOS DE COBRANZA de este contrato.

f) El Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), o cualquier otro impuesto que establezcan las leyes respectivas.

g) Cualquier otro importe que se genere a cargo del "Titular", en virtud de este contrato.

**3.4 Cargos y disposiciones en el extranjero.** Los cargos por consumos, servicios o disposiciones efectuados en el extranjero serán cargados a la Cuenta invariablemente en Pesos. El tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del Peso en relación con el Dólar, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.01 el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de presentación de los documentos de cobro respectivos, de conformidad con lo señalado en las "Disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana", y dé a conocer en su página electrónica en Internet en la misma fecha.

**3.5 Tipos de cambio.** Las disposiciones efectuadas por el "Titular" en el extranjero en monedas distintas al Dólar, convertidos por MasterCard o Visa en esta moneda, serán correspondidas invariablemente con un cargo en moneda nacional a la Cuenta del "Titular", en los términos de la cláusula anterior.

**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, cuando ésta ha sido cancelada, 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.

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 ilícita.

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 corresponda a tres o más pagos mensuales, "EL BANCO" unilateralmente restablecerá el uso de la Tarjeta de Crédito cuando lo estime conveniente. 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.

**3.8 Servicio de cargos periódicos, domiciliados o recurrentes.** El "Titular" podrá solicitar, directamente a "EL BANCO" o a los Proveedores de los bienes o servicios, realizar cargos periódicos en la Cuenta relativos al pago de bienes y servicios por los importes y conceptos que el propio Proveedor indique mediante el formato que se le proporcione para tal efecto o a través de Medios Electrónicos. "EL BANCO" queda asimismo autorizado a efectuar cargos parciales si en la cuenta no existiere saldo suficiente para cubrir totalmente los importes indicados por el Proveedor. El "Titular" podrá objetar los cargos periódicos, domiciliados o recurrentes en los términos y plazos estipulados en la cláusula 8.1 PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES. El "Titular" tendrá la facultad para solicitar a "EL BANCO" en cualquier momento mediante el formato que se le proporcione para tal efecto o a través de Medios Electrónicos, la cancelación del servicio de cargos periódicos, domiciliados o recurrentes, sin responsabilidad alguna para "EL BANCO" y sin necesidad de la previa autorización o conocimiento de los respectivos Proveedores; dicha cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a tres días hábiles bancarios siguientes a aquél en que "EL BANCO" la reciba y una vez vencido el plazo anterior, "EL BANCO" rechazará, sin responsabilidad alguna, cualquier nuevo cargo por ese concepto. "EL BANCO" proporcionará al "Titular" un folio o acuse de recibo de las solicitudes relativas a los cargos recurrentes que indicará la fecha de su recepción.

**3.9 Protección emergente.** 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.

#### Cláusula Cuarta:

##### **Comisiones y gastos de cobranza; Pago de capital e intereses; Intereses ordinarios; Intereses moratorios; Tasas sustitutas; Aplicación de pagos parciales y Saldos a favor**

**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. "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".

**4.2 Pago del capital e intereses.** Mensualmente y sin necesidad de previo requerimiento, el "Titular" deberá pagar a "EL BANCO" el saldo insoluto a más tardar en la Fecha Límite de Pago de la siguiente forma: (i) el "Titular" podrá pagar la totalidad del Saldo al final del Periodo sin que se generen intereses ordinarios ni moratorios; (ii) si el "Titular" paga en forma parcial el Saldo al final del Periodo o el importe correspondiente al Pago Mínimo, se generarán intereses ordinarios en los términos que más adelante se estipulan.

##### **El Pago Mínimo se calculará de la siguiente forma:**

a) Si la Cuenta está al corriente en el pago, conforme a cualquiera de las opciones señaladas en la cláusula, el importe del Pago Mínimo Mensual será la cantidad que resulte mayor de las siguientes definiciones: i) aplicar el porcentaje que el Banco de México tenga vigente a la fecha de aplicación del mismo, de acuerdo a lo siguiente: el 1.5 por ciento sobre el saldo insoluto de la parte revolvente de la Línea de Crédito al corte del periodo ( sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el Impuesto al Valor Agregado (IVA)), más los intereses correspondientes y el impuesto al Valor Agregado (IVA), ii) el 1.25 por ciento del límite de

crédito, en el entendido de que dicho porcentaje aplicará a partir del 4 de enero de 2013 de acuerdo a lo que determina el Banco de México, o iii) aplicar el porcentaje que "EL BANCO" tenga establecido, sobre el saldo de la Cuenta, en el entendido de que dicho porcentaje será de un 10% (diez por ciento) del saldo insoluto a la Fecha de Corte. No obstante lo anterior el importe del Pago Mínimo Mensual que deberá realizar "el Titular", no deberá ser menor de \$100.00 (cien pesos 00/100 M.N.); en la inteligencia de que el "Titular" podrá realizar pagos en cantidades superiores al Pago Mínimo Mensual solicitado.

b) Si el "Titular" no efectúa pago alguno en los términos de la cláusula 4.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES respecto del Periodo Mensual inmediato anterior, el importe del saldo insoluto de la Cuenta, determinado conforme el inciso a) de la cláusula 4.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES citada, se acumulará al Pago Mínimo Mensual calculado de acuerdo al inciso a) de esta cláusula.

c) Si el importe del saldo insoluto de la Cuenta excede al límite de crédito, el exceso deberá cubrirse de inmediato por el "Titular".

En caso de que el "Titular" no realice el Pago Mínimo Mensual de conformidad con el inciso a) de esta cláusula, "EL BANCO" podrá realizar de inmediato el cargo a la Cuenta por el importe del saldo de las disposiciones realizadas por el "Titular" que no haya sido cargado, por haber sido dividido o fragmentado y diferido su cargo en los términos de las Promociones Especiales o cargos diferidos establecidos por "EL BANCO" o por los Establecimientos afiliados. Para que la Tarjeta de Crédito no genere Intereses Ordinarios durante un Periodo Mensual, el "Titular" no deberá tener saldos pendientes de pago de uno o varios Periodos Mensuales anteriores a éste, debiendo pagar a "EL BANCO", inclusive, el importe total de los consumos y disposiciones realizadas durante el Periodo Mensual del que se trate, y en su caso, más la(s) mensualidad(es) del (los) programa(s) de pago(s) diferido(s).

El "Titular" puede optar por realizar el pago del total del saldo deudor para no generar intereses en la Cuenta, para tal efecto "EL BANCO" identificará en el estado de cuenta, en el rubro de "Saldo Nuevo" o "Pago para no generar intereses", el saldo deudor generado a la Fecha de Corte. Adicional a éste rubro, el "Titular" deberá considerar el saldo pendiente de los Programas a plazos ya sea con o sin intereses y en su caso los cargos generados en forma posterior a la fecha de corte para poder pagar el total del saldo dispuesto de la Cuenta.

**4.3 Intereses ordinarios.** El "Titular" se obliga a pagar a "EL BANCO", intereses ordinarios (más su respectivo IVA), a razón de: (i) la tasa de interés anual fija o; (ii) la tasa anual variable que resulte de adicionar el Diferencial a la Tasa TIIE Promedio. La Tasa de interés ordinaria aplicable al "Titular" se indicará en la Carátula de este contrato en términos anuales simples. De acuerdo a su comportamiento crediticio "EL BANCO" podrá ofrecer al "Titular" tasas de interés promocionales, las que serán inferiores a la tasa de interés ordinaria máxima, misma que se informa en el Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito de este Contrato y estarán vigentes durante el plazo y con las condiciones que "EL BANCO" le haga saber al "Titular". La tasa de interés ordinaria podrá variar sin necesidad de notificación previa al "Titular" en los siguientes casos: (a) Cuando los cambios a la Tasa sean consecuencia de variaciones en la tasa de referencia (TIIE) y; (b) Cuando por su vigencia o comportamiento crediticio del "Titular" expire una tasa de interés promocional. En cualquier otro supuesto, el aumento a la tasa de interés ordinaria, deberá notificarse al "Titular" en el estado de cuenta por lo menos 30 días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento. Los intereses se calcularán multiplicando el Promedio de Saldos Diarios Insolutos por la tasa de interés anual simple expresada en decimales, por el número de días efectivamente transcurridos durante el Periodo de Intereses y dividiendo el resultado entre 360. El pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado sino únicamente por periodos vencidos. El monto de los intereses que resulten de conformidad a lo establecido en la presente cláusula, causará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

**4.4 Intereses moratorios.** El "Titular", en caso de mora en el pago de las obligaciones que asume en el presente contrato, se obliga a pagar intereses moratorios sobre el importe de los pagos mínimos vencidos, en cada periodo de pago, y respecto del saldo insoluto a partir de la fecha en que el crédito se considere vencido para efectos contables de conformidad con el inciso a) de la cláusula 4.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES de este contrato, a la tasa que sea el resultado de aplicar un porcentaje adicional del 75% (setenta y cinco por ciento) de la tasa de Intereses Ordinarios aplicable en los términos de la presente cláusula.

El monto de los intereses que resulten de conformidad a lo establecido en la presente cláusula, causará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

**4.5 Tasas sustitutas.** Si los Intereses Ordinarios o Moratorios se calculan en función de la Tasa TIIE y ésta dejare de existir o publicarse, las Partes convienen que los intereses ordinarios y moratorios se calcularán sustituyendo la Tasa TIIE por la indicada de acuerdo a lo siguiente:

a) La Tasa de rendimiento anual de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) en colocación primaria a plazo de 28 (veintiocho) días, que sea publicada a través de los periódicos de mayor circulación nacional, la tasa de rendimiento anual de los CETES será aplicable a cada uno de los periodos de pago de interés será el resultado del promedio aritmético de las publicaciones de dicha tasa realizadas durante las cuatro semanas previas a la semana de la Fecha de Corte que corresponda.

b) El Costo de Captación a Plazo de Pasivos denominados en Moneda Nacional (C.C.P.) publicado en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México, para lo cual se considerará el último valor publicado antes de la Fecha de Corte correspondiente.

**4.6 Aplicación de pagos parciales.** Los pagos que realice el "Titular" para abono en la Cuenta se aplicarán por "EL BANCO" en el siguiente orden: (i) intereses ordinarios, (ii) comisiones, (iii) intereses moratorios, (iv) saldo insoluto de periodos mensuales anteriores, (v) saldo insoluto del último Periodo Mensual e (vi) impuesto al valor agregado que corresponda.

En el evento de que el pago realizado por el "Titular" durante un periodo de pago sea mayor al pago mínimo correspondiente a dicho periodo y siempre que la línea de crédito incluya un esquema diferenciado de tasas de interés "EL BANCO" deberá aplicar el excedente de dicho pago mínimo, en primera instancia a la amortización de la parte revolvente con la tasa más alta.

Asimismo, el "Titular" podrá solicitar a "EL BANCO" que reciba pagos adelantados, entendiendo por éstos, los pagos que aún no sean exigibles, con el fin de aplicarlos a cubrir los pagos mensuales inmediatos siguientes. Cuando el importe del pago sea superior al que deba cubrirse en la siguiente fecha de pago, "EL BANCO" deberá obtener de el "Titular" un escrito con firma autógrafa que incluya la siguiente leyenda: El Titular autoriza que los recursos que se entregan en exceso de sus obligaciones exigibles, no se apliquen para el pago anticipado del principal, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los Pagos Mensuales del Crédito inmediato siguientes". Cuando el "Titular" realice un pago aún no exigible del Periodo o por importes inferiores, no será necesario el escrito antes mencionado. Cada que el "Titular" efectúe un pago adelantado, "EL BANCO" le entregará un comprobante de operación que ampare de dicho pago.

**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.

#### Cláusula Quinta:

##### Seguro para el caso de fallecimiento; En caso de robo o extravío; Autorizaciones especiales

**5.1. Seguro para el caso de fallecimiento.** "EL BANCO" tiene contratado un seguro que cubrirá el saldo deudor de la Cuenta en caso de fallecimiento del "Titular". Queda entendido que para este seguro, aplican restricciones y exclusiones en las pólizas de los mismos, las cuales serán puestas a disposición del "Titular" a través de las sucursales. En caso de que los beneficiarios de éste seguro requieran hacerlo efectivo deberán comunicarse con la compañía aseguradora que corresponda. Se contará con un plazo de 180 (ciento ochenta) días a partir del fallecimiento del "Titular" para hacer efectivo el seguro respectivo. En caso de fallecimiento del "Titular" y en el evento de que los Tarjetahabientes Adicionales continúen usando las Tarjetas de Crédito con posterioridad al fallecimiento del "Titular", "EL BANCO" podrá exigir a cada uno de tales Tarjetahabientes, el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la Cuenta.

**5.2. En caso de robo o extravío de la Tarjeta o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito "clonación".** En caso de robo o extravío de la tarjeta o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito "clonación", el "Titular" avisará de inmediato telefónicamente al centro de atención telefónica que "EL BANCO" pone a disposición de sus clientes, cuyo número **telefónico se informa a través de los Estados de Cuenta, Sucursales, página de Internet, folletos, Carátula, otros medios impresos y electrónicos, e inclusive en la propia Tarjeta, en donde se proporcionará al "Titular" una clave o folio de seguimiento y control.**

**Respecto al Robo o Extravío:** Mientras que "EL BANCO" no reciba la notificación señalada en el párrafo anterior, el "Titular" será responsable en forma ilimitada y sin restricción, por el importe de las disposiciones del crédito que sean realizados mediante el uso de la Tarjeta de Crédito o de su número, así como los accesorios que ésta genere. Recibido por "EL BANCO" el primer aviso de robo o extravío de la Tarjeta de Crédito en los términos anteriores procederá a bloquear el uso de la misma, de acuerdo con lo establecido en la cláusula **3.7 DEVOLUCIÓN, BLOQUEO Y CANCELACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**, de este contrato, en cuyo caso sólo se podrán efectuar cargos a la Cuenta por operaciones celebradas con anterioridad y los autorizados previamente por el servicio de cargos recurrentes. En el entendido que la responsabilidad del "Titular" cesa en el momento en que éste de aviso a "EL BANCO" los hechos antes descritos. Así mismo cuando se reflejen transacciones con la Tarjeta de crédito en un establecimiento durante las 48-cuarenta y ocho horas previas al aviso de robo o extravío mencionado en éste párrafo y el "Titular" no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, "EL BANCO" abonará los recursos respectivos a la cuenta a más tardar el 4-cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación la cual debe formular el "Titular" a través de una solicitud de aclaración debiendo anexar a ésta una copia de la identificación oficial vigente, y presentarla en las sucursales, o en caso de así autorizarlo "EL BANCO" a través de los medios electrónicos que éste ponga a disposición de "el Titular", dentro del plazo de 90-noventa días naturales contado a partir de que se haya realizado el cargo.

**Respecto al uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito "clonación":** Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta de Crédito en un Establecimiento y el Titular no reconozca algún cargo y lo reclame dentro del plazo de 90-noventa días contados a partir de que se haya realizado el cargo, "EL BANCO" abonará a la cuenta los recursos respectivos a más tardar el 4-cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación. La reclamación antes mencionada podrá formularla "el Titular" mediante una solicitud de aclaración, acompañada de la Tarjeta de Crédito y una identificación Oficial y presentarla en las sucursales, o en caso de así autorizarlo "EL BANCO" a través de los medios electrónicos que éste ponga a disposición de "el Titular". Lo señalado en éste párrafo respecto a el abono de los recursos a más tardar el 4-cuarto día hábil siguiente, no será aplicable en el caso de "clonación" cuando "EL BANCO", dentro del plazo mencionado, pruebe a el "Titular" mediante la entrega de una constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en una terminal punto de venta mediante autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la tarjeta.

En los supuestos relativos a robo o extravío de la Tarjeta o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta de Crédito "clonación", en caso de que "EL BANCO" en un plazo de 45-cuarenta y cinco días naturales para transacciones celebradas en el territorio nacional y 180-ciento ochenta días naturales para transacciones celebradas en el extranjero, demuestre a través del



dictamen que el "Titular" y/o sus adicionales hicieron uso indebido de las tarjetas de crédito expedidas al amparo del presente contrato, o que éstos autorizaron los cargos, revertirá el abono realizado con cargo a la cuenta. En estos casos no procederá el cobro de intereses moratorios ni de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta de pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por "EL BANCO".

Adicionalmente, "EL BANCO" se reserva el derecho de otorgar seguros adicionales sin costo para el "Titular" conforme el tipo de Tarjeta de Crédito contratada, los cuales se le informarán en la Carátula. Las condiciones generales de estos seguros y/o pólizas contratados le serán entregados al "Titular" por la aseguradora que se señale en la Carátula, por lo que en caso de siniestro, el "Titular" deberá estar a lo estipulado en las mismas.

**5.3. Autorizaciones especiales.** El "Titular" autoriza a "EL BANCO" a solicitar y proporcionar información con la periodicidad que "EL BANCO" requiera, a todos aquellos terceros, incluyendo a las Sociedades de Información Crediticia, que intervengan en el otorgamiento, operación, manejo y proceso de la Tarjeta, así como en las investigaciones crediticias al amparo de este contrato, con el fin de determinar su elegibilidad como Tarjetahabientes de "EL BANCO" y su ulterior cobranza. Así mismo declaran que conocen la naturaleza y alcance de las investigaciones cuya realización autorizan en éste acto. El "Titular", en su caso, podrá cancelar en cualquier momento la autorización otorgada para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, bastando para ello que lo solicite por escrito a través de cualquiera de las Sucursales o bien a través de los medios que "EL BANCO" ponga a su disposición, dicha solicitud surtirá efectos en forma inmediata, en el entendido de que el "Titular" podrá recibir información publicitaria generada y enviada con anterioridad a la fecha de cancelación de la mencionada autorización. En adición a lo anterior el "Titular" podrá inscribirse gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, que para tal efecto mantiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lo anterior a través de los medios que establezca la referida Comisión, en cuyo caso "EL BANCO" dará por cancelada la autorización otorgada por el "Titular" para que sus **datos sean** utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios.

#### Cláusula Sexta:

##### Lugar de pago; Fechas de acreditación y Autorización de Cargo.

**6.1 Lugar de pago.** Todas las cantidades pagaderas por el "Titular" a "EL BANCO" en relación con este Crédito, serán pagadas sin necesidad de requerimiento previo, en Pesos, en la fecha de su vencimiento y antes de las 14:00 horas (hora de la Ciudad de México) en cualquiera de las Sucursales del Banco o por los medios o lugares que "EL BANCO" ponga a disposición del "Titular" para tal efecto. "EL BANCO" podrá consentir que el pago se realice en oficinas de terceros, lo que informará al "Titular" con la debida anticipación.

**6.2 Fechas de acreditación.** Cada pago deberá acreditarse de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la manera siguiente:

Medios de Pago	Fechas de acreditación
Efectivo	Se acreditará el mismo día en que lo reciban.
Cheque	Cuando el pago se realice en las Sucursales o bien en las oficinas de los terceros autorizados por "EL BANCO": a) El cheque se acreditará el mismo día en que lo reciba siempre y cuando dicho cheque sea expedido a cargo de Banco Mercantil del Norte S.A. b) En cualquier otro caso, el cheque se acreditará a más tardar el Día Hábil siguiente si el pago se hace antes de las 16:00 (dieciséis) horas, o a más tardar el segundo Día Hábil siguiente si el pago se hace después de las 16:00 (dieciséis) horas.
Domiciliación	Se acreditará: a) En la fecha en que "EL BANCO" acuerde con el "Titular", o b) En la fecha límite de pago del crédito, préstamo o financiamiento. Lo anterior de conformidad a lo que se pacte con el "Titular" a través de los instrumentos correspondientes.
Transferencias electrónicas de fondos	a) Si el pago se realiza a través del Sistema de Transferencias Electrónicas, con cargo a una cuenta contratada con "EL BANCO" se acreditará a más tardar el Día Hábil siguiente al que se ordene la transferencia siempre que esta se realice antes de las 18:00 horas.
Efectivo a través de Terceros y/o Comisionistas	Se acreditará el mismo día en que lo reciban.

**Si la Fecha Límite de Pago corresponde a un día inhábil, el pago podrá realizarse el Día Hábil inmediato siguiente, sin que proceda el cobro de Comisiones o intereses moratorios. El pago mínimo se le indicará al "Titular" en el Estado de Cuenta.**

**6.3 Autorización de Cargo.** En caso de haber suscrito la AUTORIZACIÓN PARA CARGO EN CUENTA en la Solicitud de la Tarjeta de Crédito, misma que forma parte integrante del presente contrato, el "Titular" faculta a "EL BANCO" para que cargue

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 "Titular" tiene el derecho de solicitar en cualquier momento la cancelación de dicha autorización mediante el siguiente procedimiento:

El "Titular" deberá realizar la solicitud de cancelación vía telefónica a los números que se encuentran al reverso de su plástico, en dicha llamada El "Titular" recibirá un folio de cancelación; posterior a la obtención del folio deberá ratificar su solicitud por escrito enviado vía fax al número que se le indique al momento de generar el folio de cancelación. Siendo obligación del cliente verificar la recepción del documento antes indicado.

"EL BANCO" se reserva el derecho de solicitar información y/o documentación adicional para poder atender la cancelación del servicio.

#### **Cláusula Séptima:**

##### **Contenido y Envío de los Estados de Cuenta; Suspensión y reanudación del envío y Saldos y Movimientos.**

**7.1 Estado de Cuenta.-** "El Titular" y "EL BANCO" acuerdan que éste último proporcionará, sin costo para "El Titular", un Estado de Cuenta que se generarán por períodos mensuales, en donde aparecerán, por cada período que abarque el referido estado de cuenta, todas las operaciones y movimientos efectuados en la Tarjeta de Crédito, en el entendido de que "El Titular" y "EL BANCO" acuerdan que las sucursales de "EL BANCO" y los Servicios Bancarios otorgados a través de Banca por Internet para aquellos casos en los que "El Titular" tenga contratados los mismos con "EL BANCO", serán el medio de consulta y obtención de los Estados de Cuenta, los cuales serán puestos a disposición de "El Titular" dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte del período que corresponda, la cual se indica en el respectivo estado de cuenta. En adición a los medios de consulta señalados anteriormente, "El Titular" podrá solicitar en cualquier momento a "EL BANCO" el envío de los Estados de Cuenta al domicilio que señale "El Titular". En caso de que "El Titular" no cuente con los Estados de Cuenta en la forma y plazo mencionados, deberá solicitarlos por escrito a "EL BANCO" dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a dicho plazo. "El Titular" y "EL BANCO" están de acuerdo en que se presumirán recibidos los Estados de Cuenta, si no es (son) reclamado(s) conforme a lo anterior.

Transcurridos los plazos señalados en la cláusula 8.1 Procedimiento de aclaraciones de este contrato, sin que "El Titular" haya realizado observación alguna, de conformidad a lo pactado en la referida cláusula, los asientos o conceptos que aparecen en los Estados de Cuenta, y que figuren en la contabilidad de "EL BANCO", se tendrán aceptados por "El Titular" y harán prueba plena entre las partes.

Las Sucursales de "EL BANCO", adicional a los medios anteriormente señalados serán el medio de consulta de saldos, transacciones y movimientos, para lo cual "El Titular" deberá identificarse previamente.

**7.2 Suspensión y reanudación del envío.** Si la Cuenta no registra movimientos, "EL BANCO" podrá optar por suspender el envío del estado de cuenta, debiendo en todo caso enviarlo cuando menos una vez cada 6 meses. De existir un movimiento posterior a la suspensión o en los casos en que el "Titular" así lo solicite, se reanudará el envío del estado de cuenta.

**7.3 Saldos y movimientos.** "EL BANCO" mantendrá a disposición del "Titular" a través de medios electrónicos establecidos en la cláusula 11.1 USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS de éste instrumento así como en las Sucursales de "EL BANCO", una relación de los saldos y los movimientos más recientes efectuados en su Cuenta. Para poder realizar dicha consulta el "Titular" deberá apegarse a lo establecido en la cláusula 11.1 USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS, en el caso de que la consulta sea efectuada en la Sucursal el "Titular" deberá presentar una identificación oficial vigente a efecto de poder brindarle el servicio.

#### **Cláusula Octava:**

##### **Procedimiento de Aclaraciones; Abonos de cargos no reconocidos y reversos de los abonos; Datos de contacto de "EL BANCO" y Datos de contacto de la CONDUSEF**

**8.1 Procedimiento de aclaraciones.** En caso de que el "Titular" no esté de acuerdo con algún cargo que aparezca en el estado de cuenta, podrá solicitar la aclaración correspondiente conforme el siguiente procedimiento y a los datos de contacto de "EL BANCO":

a) Deberá presentar una solicitud dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio con la cual no esté conforme. La solicitud podrá presentarse en las sucursales de "EL BANCO" o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, de "EL BANCO", mediante escrito, correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, se le proporcionará al "Titular" un folio o acuse de recibo de su solicitud que indicará la fecha y hora de su recepción, solicitándole la documentación e información necesaria para el trámite a su solicitud, misma que podrá ser enviada por los medios antes

mencionados incluyendo fax. El **"Titular"** tendrá derecho a no realizar el pago de la transacción cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración.

Transcurrido el plazo de 90 (noventa) días antes mencionado, sin que el **"Titular"** haya efectuado alguna aclaración, se entenderá que éste último está de acuerdo con las operaciones efectuadas.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho del **"Titular"** de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables.

b) Después de recibida la solicitud, **"EL BANCO"** tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para poner a disposición del **"Titular"** el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud de aclaración del **"Titular"**. Si la transacción se realizó en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 días naturales. El dictamen e informe antes se formularán por escrito y se firmarán por personal facultado para ello. Si el dictamen no es favorable al **"Titular"**, deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo incluyendo los intereses ordinarios, sin que proceda el cobro de intereses moratorios.

c) Dentro del plazo de 45 días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el inciso anterior, **"EL BANCO"** pondrá a disposición del **"Titular"** en sus oficinas, sucursales de **"EL BANCO"** o en la Unidad Especializada, el expediente generado con motivo de la aclaración, con toda la documentación e información que corresponda, sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas y;

d) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta en forma desfavorable al **"Titular"**, **"EL BANCO"** no reportará como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

**8.2 Abonos de cargos no reconocidos y reversos de los abonos.** **"EL BANCO"** abonará a la Cuenta las cantidades por cargos no reconocidos y sujetos al procedimiento de aclaraciones a que se refiere la cláusula anterior en los siguientes casos:

a) Si el cargo no reconocido por el **"Titular"** se trata de uno efectuado en términos del inciso (a) de la cláusula 3.3 CARGOS Y DISPOSICIONES, **"EL BANCO"** deberá abonar en la Cuenta el monto objetado a más tardar el **segundo** día hábil siguiente a la recepción de la aclaración.

b) Si se trata de un cargo no reconocido que haya sido efectuado durante las 48 horas previas al aviso de robo o extravío, **"EL BANCO"** lo abonará a la Cuenta a más tardar el **cuarto** día hábil siguiente a la recepción de la aclaración.

c) En los casos de que un cargo no reconocido se diera con motivo de la clonación de la Tarjeta de Crédito, **"EL BANCO"** abonará los cargos no reconocidos dentro del **cuarto** día hábil bancario siguiente a la recepción de la solicitud de aclaración. Lo anterior no será aplicable cuando **"EL BANCO"** dentro del plazo mencionado pruebe al **"Titular"** con la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate que ésta fue autorizada en una Terminal Punto de Venta mediante la autenticación del circuito Integrado o chip de la Tarjeta.

d) En los casos que **"EL BANCO"** haya realizado el abono a que hacen referencia los incisos (a), (b) y (c) anteriores y esté en posibilidad de demostrar al **"Titular"** que él o alguno de los Tarjetahabientes adicionales fue quien autorizó el cargo, podrá revertir dicho abono realizando un nuevo cargo en la Cuenta. Lo anterior siempre y cuando haya puesto a disposición del **"Titular"** el dictamen a que se refiere el inciso (b) de la cláusula 8.1 PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES por lo que si **"EL BANCO"** no puso a disposición el dictamen en los términos señalados, el abono quedará firme y no podrá revertirse.

**8.3 Datos de contacto de EL BANCO. BANCO MERCANTIL DEL NORTE SA, INTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE,** pone a su disposición para consultas de saldo, comentarios y cualquier duda relacionada con su Tarjeta de Crédito, incluyendo aquellos casos aplicables para el Procedimiento de Aclaraciones a que se refiere la Cláusula 8.1 PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES, se pone a disposición del **"Titular"** la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)** cuyos datos se identifican en la Carátula, mismo que forma parte integrante de este contrato. Vea la cláusula 12.2 DOMICILIOS CONVENCIONALES. Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal [www.banorte.com](http://www.banorte.com), podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.

**8.4 Datos de contacto de la CONDUSEF:** Insurgentes Sur No. 762 P.B., Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, comunicarse al 01-800-999-8080 y 5340-0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en la red mundial (Internet) [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

#### **Cláusula Novena:**

##### **Causas de vencimiento anticipado o de rescisión del Contrato; Cesión de deuda y Descuento.**

**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) La falta de pago oportuno de uno o más de los pagos convenidos, así como de sus intereses, impuestos y demás accesorios, lo anterior en el caso de que el "Titular" no haya suscrito la autorización de cargo señalada en la cláusula 6.3 o haya cancelado la misma, o en su defecto si se cuenta con dicha autorización vigente y transcurrido el plazo establecido en la cláusula 6.3 se realizan uno o más intentos de cobro por parte de "EL BANCO" a las cuentas que el "Titular" tiene contratadas con "BANORTE" y dichas cuentas no tienen saldo para cubrir los adeudos que el "Titular" tiene pendientes con "EL BANCO".
- 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.

**9.2 Cesión de Deuda.** En ningún caso se presumirá que "EL BANCO" acepta la sustitución de deudor, aún cuando terceros ejecuten actos que debe ejecutar el propio "Titular" como lo es el pago de las cantidades debidas, aún y cuando dichos terceros lo hagan en nombre propio y no por cuenta del "Titular".

**9.3 Descuento.** "EL BANCO" queda facultada para negociar, descontar o de cualquier otra forma ceder conjunta o separadamente el crédito y los derechos derivados del mismo, aún antes de su vencimiento por lo que el "Titular" autoriza expresa e irrevocablemente a "EL BANCO" para dar toda la información que el cesionario requiera respecto al "Titular" y que obre en poder de "EL BANCO".

#### Cláusula Décima:

##### **Modificaciones; Restricción o denuncia, Vigencia y terminación y Terminación del contrato a solicitud del Titular; Cancelación de la Solicitud de Crédito y Terminación del Contrato por conducto de otra Institución Financiera.**

**10.1 Modificaciones.** A efecto de mejorar las condiciones del producto contratado al amparo del presente instrumento, "EL BANCO" se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones del presente Contrato, así como a las comisiones y tasas de interés comunicadas a "el Titular" mediante aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por escrito, a través de publicaciones en periódicos de amplia circulación, de su colocación en lugares abiertos al público en Sucursales y oficinas, o por cualquier otro medio incluyendo Medios Electrónicos. En adición a lo anterior, en el envío o emisión de estados de cuenta dará un aviso sobre la fecha de entrada en vigor de las modificaciones realizadas al contrato. El titular podrá solicitar la terminación del contrato hasta 30 (treinta) días naturales después de la entrada en vigor de dichas modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, bajo las condiciones anteriores a la modificación y debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el "Titular" solicite dar por terminada la operación o el servicio de que se trate. Si el "Titular" continúa haciendo depósitos y operaciones en su Cuenta después de que las modificaciones hayan entrado en vigor, se tendrán por aceptadas las modificaciones antes mencionadas. Así mismo, "EL BANCO" podrá aumentar la tasa de interés ordinaria aplicable al "Titular", para lo cual notificará al "Titular" en el estado de cuenta por lo menos 30 días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

**10.2 Restricción o denuncia.** Sin perjuicio de lo estipulado en el inciso 2.2 Disminución o aumento del Límite de Crédito, "EL BANCO" se reserva el derecho de restringir el Plazo de Disposición o el importe del Crédito, o el Plazo de Disposición y el importe del Crédito a la vez, pudiendo así denunciar este Contrato en cualquier tiempo mediante simple comunicación dirigida al "Titular" por escrito o a través de Medios Electrónicos, quedando limitado o extinguido, según sea el caso, el derecho del "Titular" para hacer uso del saldo no dispuesto del crédito.

**10.3 Vigencia y terminación.** El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida, pudiendo darse por terminado en cualquier tiempo por cualquiera de las partes.

**10.4 Terminación del contrato a solicitud del "Titular".** El "Titular" podrá solicitar a "EL BANCO" en cualquier momento la terminación anticipada de este 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.

**10.5 Cancelación de la Solicitud de la Tarjeta de Crédito.** El "Titular" contará con un plazo de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de la Solicitud de la Tarjeta de Crédito para cancelarla sin responsabilidad y sin que "EL BANCO" le cobre comisión alguna. Lo anterior, siempre y cuando el "Titular" no haya utilizado, operado o activado la Tarjeta de Crédito.

**10.6 Terminación del Contrato por conducto de otra Institución Financiera.-** El "Titular" podrá solicitar a "EL BANCO" la terminación del presente contrato 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.

#### Cláusula Décima Primera:

##### **Uso de Medios Electrónicos; Obligaciones del "Titular" y riesgos inherentes a la utilización de Medios Electrónicos; Condiciones del uso de Medios Electrónicos; y Autorización de Contacto.**

**11.1 Uso de Medios Electrónicos.** El "Titular" podrá girar instrucciones y realizar, entre otras, las siguientes operaciones a través de Medios Electrónicos: (i) consultar saldos y movimientos; (ii) efectuar pagos de bienes o servicios con cargo a su Tarjeta de Crédito; (iii) efectuar operaciones programadas; (iv) cambiar contraseñas; (v) dar y recibir avisos o alertas; (vi) actualizar y modificar información; (vii) contratación de productos y servicios y; (viii) cualquier otra operación que "EL BANCO" tenga autorizada. El servicio se regirá por lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, por lo que:

a) El servicio de Banca Telefónica y el uso de las Tarjetas de Crédito a que se refiere el párrafo precedente, se regirá por lo establecido en este instrumento, mismo que se aplicará, en lo conducente, al servicio de Banca por Internet, en el entendido que este servicio por Internet, le será además aplicable lo establecido en el contrato (en papel o por medios electrónicos) que celebre el "Titular" con "EL BANCO" para tales efectos.

b) "EL BANCO" proporcionará al "Titular", como medios de identificación y de acceso a los servicios señalados en el primer párrafo de esta cláusula, dispositivos de seguridad (en adelante los Dispositivos de Seguridad), individuales y confidenciales, tales como: cuestionarios, dispositivos de acceso, Números de Identificación Personal (NIP), contraseñas electrónicas alfanuméricas, contraseñas dinámicas de un solo uso, Tarjetas plásticas con banda magnética y/o circuito electrónico y, en su caso, un medio de autenticación (Dispositivo Físico y Electrónico) que genera claves para autorizar transacciones, así como información del usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina entre otras.

c) Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa del "Titular", por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el uso de los Dispositivos de Seguridad obligarán al "Titular" en los términos de las autorizaciones, trámites y/o por la ejecución de operaciones y por los demás actos que surjan o se deriven de la utilización de los mismos.

El "Titular" sabe y acepta que la utilización de los Medios Electrónicos, constituye la aceptación tácita y plena de los términos y condiciones vigentes en cada momento en que utilice los mismos.

**11.2 Obligaciones del "Titular" y riesgos inherentes a la utilización de Medios Electrónicos.** 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.

**"EL BANCO" pone a disposición del "Titular" de manera gratuita la información para evitar posibles fraudes, la cual podrá localizar en [www.banorte.com](http://www.banorte.com) y [www.banorte.com/bancapreferente](http://www.banorte.com/bancapreferente) en la sección identificada como "Seguridad y Uso".**

**11.3 Condiciones del uso de Medios Electrónicos.** Las partes convienen que: (i) "EL BANCO" podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el "Titular" pretenda realizar a través de Medios Electrónicos, en los casos que cuente con elementos suficientes para presumir que los Dispositivos de Seguridad han sido utilizados en forma indebida y cuando detecte algún error en la instrucción del "Titular", estando además "EL BANCO" 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; (ii) si por error se abonaran recursos en la cuenta, "EL BANCO" podrá cargar dicho importe con el propósito de corregir dicho error. En ambos casos, se le notificará al "Titular" la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo; (iii) cualquier aclaración relacionada con el pago de servicios o impuestos deberá ser realizada por el "Titular" directamente en las oficinas del prestador del servicio o de la autoridad fiscal competente; (iv) cada una de las operaciones que afecte el saldo de la Cuenta, se reflejará en el estado de cuenta respectivo; (v) por cada operación, se generará un número de referencia o folio, el cual acreditará la existencia y validez de la misma; (vi) las operaciones de retiro efectuadas por el "Titular" con la finalidad de realizar trasposos o pagos, serán válidas sin que sea necesario suscribir documentos, por lo que los errores en las instrucciones del "Titular", son de su exclusiva responsabilidad; (vii) tratándose de consultas de saldos, el monto que se proporcione al "Titular" corresponderá al registrado en los sistemas el Día Hábil anterior y será de carácter meramente informativo; (viii) por cada operación se proporcionará al "Titular" un Mensaje de Datos o folio el cual quedará registrado en los sistemas de "EL BANCO" como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones; (ix) "EL BANCO" no será responsable en caso de incumplimiento o demora en las instrucciones del "Titular" cuando se deba a caso fortuito o fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos, entre otras; (x) para la contratación de servicios adicionales así como para la modificación de las condiciones pactadas, "EL BANCO" requerirá al "Titular" un segundo factor de autenticación; (xi) los límites de los montos individuales y agregados diarios para operaciones se

darán a conocer al "Titular" a través de la página de Internet de "EL BANCO"; (xii) El "Titular" podrá cancelar el uso de los Medios Electrónicos comunicándose al Servicio Telefónico.

Para las operaciones a través del servicio de Banca por Internet, "El Solicitante" deberá suscribir un contrato independiente al presente con "EL BANCO", en el entendido de que dicho servicio es totalmente independiente al contrato de apertura de crédito que se celebra al amparo de la presente solicitud contrato y su subsistencia no se encuentra vinculada a la del presente contrato.

**11.4 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.

#### **Cláusula Décima Segunda:**

##### **Avisos y notificaciones al "Titular"; Domicilios convencionales, Leyes aplicables y jurisdicción.**

**12.1 Avisos y notificaciones al "Titular".** Siempre que en este Contrato no se estipule una forma especial, todos los avisos y notificaciones que se contemplan en el mismo dirigidas al "Titular" se podrán realizar mediante cualquiera de los siguientes medios: por escrito entregado en el Domicilio del "Titular", avisos en el Estado de Cuenta, carteles, listas, folletos, tableros, medios electrónicos o pizarrones visibles de forma ostensible en las sucursales, correo electrónico del "Titular", mensajes SMS y MMS, Internet, teléfono, fax o cualquier otro Medio Electrónico.

**12.2 Domicilios convencionales.** El "Titular" señala como su domicilio el indicado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. "EL BANCO" señala como domicilio convencional para recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en Avenida Revolución 3000, Col. Primavera, Monterrey, N.L. México, C.P. 64830. Mientras las Partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales hechos en estos surtirán plenamente sus efectos.

**12.3 Leyes aplicables y jurisdicción.** El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos y decretos aplicables. Las Partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la ciudad en que se celebra este Contrato o de la Ciudad de México, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio o por cualquier otra razón.

El "Titular" autoriza los términos del presente contrato a través de la suscripción de la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Para más información de nuestros productos y servicios consulte [www.banorte.com](http://www.banorte.com) y [www.banorte.com/bancapreferente](http://www.banorte.com/bancapreferente)

Los artículos referidos en el presente contrato pueden ser consultados en la página de CONDUSEF o bien a través de las Sucursales. El presente contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF con el número 0351-004-025128/02-03612-1016 de fecha 06/10/2016.



## ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

**CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA PARA LA EXPEDICIÓN Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO ( EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A. INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE (EL BANCO).**

A continuación se detallan los artículos y disposiciones legales aplicables al Contrato del cual forma parte este Anexo.

CLÁUSULA	LEY O DISPOSICIÓN APLICABLE	ARTICULO (S) CITADOS O REFERENCIA EN EL CLAUSULADO
1.1. Definiciones	DISPOSICIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	<p>Artículo 4. Los Contratos de Adhesión deben reunir los siguientes requisitos de forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Estar redactados en idioma español y en tipografía de al menos 8 puntos;</li> <li>II. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y</li> <li>III. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirán una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Instituciones Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar, lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales de la Institución Financiera.</li> </ol>
1.1. Definiciones	CIRCULAR 34 /2010	<p>1. DEFINICIONES</p> <p>Para fines de brevedad, se entenderá en singular o plural por:</p> <p>Contrato: Al acto jurídico que documente cualquier financiamiento revolvente con base en el cual se emitan Tarjetas de Crédito.</p> <p>Establecimiento: Al proveedor de bienes o servicios, adquiridos mediante el uso de Tarjetas de Crédito.</p> <p>Tarjeta de Crédito: A la medio de disposición que se emita al amparo del Contrato.</p> <p>Tarjetahabiente: A la persona física a cuyo nombre se emite la Tarjeta de Crédito.</p> <p>Titular: A la persona que celebre el Contrato con la Emisora.</p>
2.8 Título ejecutivo.	LIC	<p>Artículo 68.- Los contratos o las pólizas en los que, en su caso, se hagan constar los créditos que otorguen las instituciones de crédito, junto con los estados de cuenta certificados por el contador facultado por la institución de crédito acreedora, serán títulos ejecutivos, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito.</p> <p>El estado de cuenta certificado por el contador a que se refiere este artículo, hará fe, salvo prueba en contrario, en los juicios respectivos para la fijación de</p>



		<p>los saldos resultantes a cargo de los acreditados o de los mutuuarios.</p> <p>El estado de cuenta certificado antes citado deberá contener nombre del acreditado; fecha del contrato; notario y número de escritura, en su caso; importe del crédito concedido; capital dispuesto; fecha hasta la que se calculó el adeudo; capital y demás obligaciones de pago vencidas a la fecha del corte; las disposiciones subsecuentes que se hicieron del crédito, en su caso; tasas de intereses ordinarios que aplicaron por cada periodo; pagos hechos sobre los intereses, especificando las tasas aplicadas de intereses y las amortizaciones hechas al capital; intereses moratorios aplicados y tasa aplicable por intereses moratorios.</p>
3.8 Servicio de cargos periódicos, domiciliados o recurrentes.	LIC	<p>Artículo 72 Bis.- Los clientes de las instituciones de crédito que tengan celebrados contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, a los que se refiere la fracción VII del artículo 46 de esta Ley, podrán autorizar a dichas instituciones o a proveedores que se realice el pago de bienes y servicios con cargo a la cuenta que corresponda a dicho contrato.</p> <p>Para ello, las instituciones de crédito podrán cargar a las mencionadas cuentas los importes correspondientes, siempre y cuando:</p> <p>I. Cuenten con la autorización del titular o titulares de la cuenta de que se trate, o</p> <p>II. El titular o titulares de la cuenta autoricen los cargos por medio del proveedor y éste, a través de la institución de crédito que le ofrezca el servicio de cobro respectivo, instruya a la institución de crédito que mantenga la cuenta correspondiente a realizar los cargos. En este caso, la autorización podrá quedar en poder del proveedor.</p> <p>El titular de la cuenta que desee objetar algún pago deberá seguir el procedimiento que, al efecto, establezca el Banco de México mediante disposiciones de carácter general. Previo a la prestación de los servicios de domiciliación a que se refiere este artículo, las instituciones de crédito deberán pactar con los proveedores el procedimiento para efectuarles dichos cargos.</p> <p>En cualquier momento el cliente podrá solicitar a la institución de crédito la cancelación de la autorización a que se refiere el presente artículo, independientemente de quién la conserve. La citada cancelación surtirá efectos en el plazo que establezca el Banco de México en las disposiciones de carácter general a que se refiere el párrafo anterior, el cual no podrá exceder de los diez días hábiles bancarios siguientes a aquél en que la institución de crédito la reciba, por lo que, a partir de dicha fecha, deberá rechazar cualquier nuevo cargo a favor del proveedor.</p> <p>Las autorizaciones, instrucciones y comunicaciones a que se refiere este artículo podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa o a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que previamente convengan las partes.</p>
5.1. Seguro para el caso de fallecimiento	CIRCULAR 34 /2010	<p>3.2 La Emisora deberá contar con un seguro mediante el cual se cubra el saldo insoluto de la Cuenta al momento del fallecimiento del Titular o, en su defecto, con un esquema de cobertura similar.</p> <p>La Emisora no podrá establecer plazos menores a ciento ochenta días naturales contados a partir del fallecimiento del Titular, para hacer efectivo el seguro o el esquema de cobertura de que se trate.</p>

<p>5.3. Autorizaciones especiales</p>	<p>LRSIC</p>	<p>Artículo 28.- Las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente.</p> <p>Las Sociedades podrán proporcionar información a los Usuarios que adquieran o administren cartera de crédito, utilizando para ello la autorización que el Cliente haya dado conforme al presente artículo al Usuario que otorgó el crédito respectivo originalmente.</p> <p>Asimismo, el Banco de México podrá autorizar a las Sociedades los términos y condiciones bajo los cuales podrán pactar con los Usuarios la sustitución de la firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal.</p> <p>La autorización expresa a que se refiere este artículo será necesaria tratándose de:</p> <p>I. Personas físicas, y</p> <p>II. Personas morales con créditos totales inferiores a cuatrocientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad publicado por el Banco de México a la fecha en que se presente la solicitud de información. Los Usuarios que realicen consultas relacionadas con personas morales con créditos totales superiores a cuatrocientas mil UDIS, no requerirán de la autorización expresa a que se refiere el presente artículo.</p> <p>La obligación de obtener las autorizaciones a que se refiere este artículo, no aplicará a la información solicitada por el Banco de México, la Comisión, las autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en que el Cliente sea parte o acusado y por las autoridades hacendarias federales, cuando la soliciten a través de la Comisión, para fines fiscales, de combate al blanqueo de capitales o de acciones tendientes a prevenir y castigar el financiamiento del terrorismo.</p> <p>La vigencia de la autorización prevista en el primer párrafo de este artículo será de un año contado a partir de su otorgamiento, o hasta dos años adicionales a ese año si el Cliente así lo autoriza expresamente. En todo caso, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente.</p> <p>Los Reportes de Crédito Especiales que sean entregados a los Clientes en términos de esta ley deberán contener la identidad de los Usuarios que hayan consultado su información en los veinticuatro meses anteriores.</p> <p>Cuando el texto que contenga la autorización del Cliente forme parte de la documentación que deba firmar el mismo para gestionar un servicio ante algún Usuario, dicho texto deberá incluirse en una sección especial dentro de la documentación citada y la firma autógrafa del Cliente relativa al texto de su autorización deberá ser una firma adicional a la normalmente requerida por el Usuario para el trámite del servicio solicitado.</p> <p>Se entenderá que violan las disposiciones relativas al Secreto Financiero tanto la Sociedad, como sus empleados o funcionarios que participen en alguna consulta a sabiendas de que no se ha recabado la autorización a que</p>
---------------------------------------	--------------	---

		<p>se refiere este artículo, en los términos de los artículos 29 y 30 siguientes.</p> <p>Se considerará que los Usuarios, así como sus empleados o funcionarios involucrados, han violado las disposiciones relativas al Secreto Financiero, cuando realicen consultas o divulguen información en contravención a lo establecido en los artículos mencionados en el párrafo anterior.</p> <p>Las Sociedades, sus empleados y funcionarios tendrán prohibido proporcionar información relativa a datos personales de los Clientes para comercialización de productos o servicios que pretendan ofrecer los Usuarios o cualquier tercero, salvo para la realización de consultas relativas al historial crediticio.</p> <p>Quien proporcione información en contravención a lo establecido en este párrafo, incurrirá en el delito de revelación de secretos a que se refiere el artículo 210 del Código Penal Federal.</p>
<p>8.1 Procedimiento de aclaraciones.</p>	<p>LTOSF</p>	<p>Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.</p> <p>Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:</p> <p>I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.</p> <p>La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.</p> <p>Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;</p> <p>II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.</p> <p>El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;</p> <p>III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará</p>

		<p>obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;</p> <p>IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y</p> <p>V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.</p> <p>Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.</p>
10.2 Restricción o denuncia	LGTOC	<p>Artículo 294.- Aun cuando en el contrato se hayan fijado el importe del crédito y el plazo en que tiene derecho a hacer uso de él el acreditado, pueden las partes convenir en que cualquiera o una sola de ellas estará facultada para restringir el uno o el otro, o ambos a la vez, o para denunciar el contrato a partir de una fecha determinada o en cualquier tiempo, mediante aviso dado a la otra parte en la forma prevista en el contrato, o a falta de ésta, por ante notario o corredor, y en su defecto, por conducto de la primera autoridad política del lugar de su residencia, siendo aplicables al acto respectivo los párrafos tercero y cuarto del artículo 143.</p> <p>Cuando no se estipule término, se entenderá que cualquiera de las partes puede dar por concluido el contrato en todo tiempo, notificándolo así a la otra como queda dicho respecto del aviso a que se refiere el párrafo anterior.</p> <p>Denunciado el contrato o notificada su terminación de acuerdo con lo que antecede, se extinguirá el crédito en la parte de que no hubiere hecho uso el acreditado hasta el momento de esos actos; pero, a no ser que otra cosa se estipule, no quedará liberado el acreditado de pagar los premios, comisiones y gastos correspondientes a las sumas de que no hubiere dispuesto, sino cuando la denuncia o la notificación dichas procedan del acreditante.</p>
10.4 Terminación del contrato a solicitud del "Titular	DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LA INSTITUCIONES DE CREDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, ENTIDADES REGULADA	<p>Artículo 21. Las Instituciones Financieras, en la terminación de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Dar por terminado el Contrato de Adhesión a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que reciban la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Institución Financiera comunicará al Usuario, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción de la solicitud pondrá a su disposición dicho dato a determinada fecha, en la sucursal elegida por el Usuario, y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el Contrato de Adhesión;</li> <li>II. Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación o al no haber acudido el Usuario a la sucursal u oficina de la Institución Financiera, informarle que se</li> </ol>

		<p>encuentra a su disposición y determinar la forma cómo le puede ser devuelto;</p> <p>III. Entregar o mantener a disposición del Usuario, el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, y</p> <p>IV. Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.</p>
<p>11.1 Uso de Medios Electrónicos</p>	<p>LIC</p>	<p>Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:</p> <p>I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;</p> <p>II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y</p> <p>III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.</p> <p>Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.</p> <p>Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.</p> <p>No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.</p> <p>Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la</p>

		<p>cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo haya pactado con ella.</p> <p>En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.</p> <p>El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.</p> <p>La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley.</p> <p>Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.</p> <p>El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 117 de esta Ley.</p>
--	--	---

ABREVIATURAS	
LIC	LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO
LRSIC	LEY PARA REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA
LTOSF	LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
LGTOC	LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO
CIRCULAR 34 /2010	CIRCULAR EMITIDA POR BANCO DE MEXICO RELATIVA A REGLAS DE TARJETA DE CREDITO
DISPOSICIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LA INSTITUCIONES DE CREDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, ENTIDADES REGULADA

Dudas, aclaraciones y reclamaciones:

Favor de dirigirse al teléfono 01800 627 22 92, o al correo electrónico [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com)  
 La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) está localizada en Av. Paseo de la Reforma No. 505 Piso 43, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.

La página de internet del Banco es: [www.banorte.com](http://www.banorte.com)

CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuenta con el siguiente teléfono: 01800- 999- 80- 80

La página de internet de la CONDUSEF es: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Números de Inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Registro de Contratos de Adhesión 0351-004-025128/02-03612-1016 de fecha 06/10/2016.