

## SUMA MENORES

Condiciones generales a las que se sujetará el depósito bancario de dinero a la vista, sin chequera, asociado a una tarjeta de débito, que de común acuerdo celebran por una Parte, como depositario, Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, en adelante indistintamente como “**Banorte**” o el “**Banco**”, y por la otra Parte, como depositante(s) y en adelante el **Ciente**, la(s) persona(s) cuyos datos se anotan en la Sección de Datos Generales del presente documento.

## CLÁUSULAS

### 1. Proceso de Contratación.

Las Partes acuerdan que, para la celebración de este Contrato, el **Ciente** deberá suscribir, a través de sus representantes legales, la Carátula de Activación, entendiéndose que la suscripción de la Carátula de Activación constituye el consentimiento expreso del **Ciente** para la contratación del producto o servicio. el **Ciente** podrá suscribir la Carátula de Activación a través de la información biométrica de sus representantes legales, de forma autógrafa o electrónica, esto último siempre y cuando el **Ciente** tenga contratados los servicios de Banca Electrónica que el **Banco** habilite para tales efectos.

La información biométrica utilizada para autenticar al **Ciente** y manifestar su consentimiento se entenderá como sustituta de la firma autógrafa de las partes en el presente Contrato. La información biométrica de los representantes legales capturada del **Ciente** y del representante del **Banco**, las cuales serán verificadas en los registros biométricos del Instituto Nacional Electoral o con cualquier otra autoridad mexicana que provea el servicio de verificación de información biométrica similar al de dicho instituto, o en su caso, en la base de datos de información biométrica que el **Banco** pueda tener de sus clientes, se entenderán como sustituto de la firma autógrafa de las partes, por lo que los obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio para acreditar de manera expresa y clara la voluntad de las partes en suscribir este Contrato.

### 2. Definiciones.

Para fines de este contrato se entenderá en singular o plural lo siguiente:

- **Banca Electrónica:** Conjunto de servicios y operaciones bancarias que Banorte realiza con el Cliente a través de Medios Electrónicos.
- **Banca por Internet:** Servicio de Banca Electrónica efectuado a través de internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios del Banco, incluyendo el acceso mediante Dispositivos Móviles, el protocolo WAP o alguno equivalente.
- **Banca Telefónica Audio Respuesta:** Servicio de Banca Electrónica mediante el cual Banorte recibe instrucciones del Cliente a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Cliente mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).
- **Banca Telefónica Voz a Voz:** Servicio de Banca Electrónica mediante el cual el Cliente instruye vía telefónica a través de un representante de Banorte debidamente autorizado, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Cliente.
- **Banortel:** Servicio de Banca Telefónica del Banco, a través del cual, el Banco presta los servicios de Banca Telefónica Audio Respuesta y de Banca Telefónica Voz a Voz, también conocido como Centro de Contacto.
- **Cajero Automático:** Dispositivo de Acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y en el cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio.
- **Carátula de Depósito:** Documento informativo generado por el Banco en términos de las disposiciones legales aplicables, el cual forma parte integrante de este Contrato y contiene, entre otros aspectos, los elementos esenciales de la Cuenta contratada.
- **Ciente:** es la persona física menor de edad que contrata, a través de su(s) Representante(s) Legal(es), el producto objeto del presente Contrato.
- **CNBV:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- **CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- **Contrato:** Significa el presente Contrato.
- **Cuenta:** Significa la o las cuentas de depósito contratadas por el Cliente al amparo del presente Contrato.

- **Cuenta CLABE:** Al identificador único denominado “Clave Básica Estandarizada”, que se pueda asignar a cada una de las Cuentas de los Clientes señaladas en el catálogo de productos establecido por Banco de México dicha CLABE tendrá las características que se establezcan en las disposiciones de Banco de México.
- **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 emita la CNBV.
- **Dispositivos De Seguridad:** Son las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio electrónico de aceptación, así como de identificación y acceso a los Medios Automatizados, debiendo emplearse para los efectos de este instrumento, los siguientes dispositivos:
  1. **Identificador Del Cliente:** Es el número de la Línea del Teléfono Móvil asociado al uso del servicio, mismo que Banorte obtiene de manera automática e inequívoca del Teléfono Móvil correspondiente.
  2. **Contraseña.-** Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso de este dispositivo, con el Cliente
- **Domiciliación:** a la aceptación expresa del titular de la Cuenta para que se realicen cargos recurrentes en su Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios, incluyendo las obligaciones correspondientes a créditos o préstamos a cargo de dicho titular que sean otorgados por la misma Institución o un tercero.
- **Factor de Autenticación:** Mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir: a) Información que el Cliente conozca y que Banorte valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica; b) Información que solamente el Cliente conozca, tales como contraseñas y NIPS; c) Información contenida, recibida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos físicos o como programa instalado en un dispositivo móvil compatible, generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso y tarjetas bancarias con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, bajo el entendido de que no se podrá utilizar simultáneamente el dispositivo físico y el instalado en el dispositivo móvil en una sesión; e d) Información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.
- **Internet:** Enlace mundial de redes de ordenadores o sistemas de cómputo a través de estándares de transmisión (protocolos) que facilitan entre dichos sistemas la transmisión y recepción de MENSAJES DE DATOS, haciendo posible, entre otros conceptos, la prestación o intercambio de información, de servicios y la realización de transacciones comerciales.  
En el entendido de que el Cliente deberá tener contratado un proveedor, de su elección, para obtener el servicio de INTERNET que deberá de solventar por sus propios medios.
- **Medios de Disposición:** Significan transferencias electrónicas, Factores de Autenticación, Tarjetas de Débito o cualquier otro medio a través del cual el Banco permitirá al Cliente disponer de los recursos contenidos en sus Cuentas
- **Medios Electrónicos:** Los equipos, programas o sistemas automatizados de procesamiento de datos, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación que permiten al Cliente enviar instrucciones al Banco para la realización de operaciones.
- **Moneda Nacional o Peso:** Significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
- **NIP:** Número de Identificación Personal.
- **Partes:** Significan el Cliente y Banorte
- **Representante(s) legal(es):** para efectos del presente contrato, se referenciará a el(los) Representante(s) legal(es) como el padre o madre por nacimiento que ejerza la patria potestad del Cliente o, en su caso, al tutor designado en sentencia definitiva emitida por autoridad competente.
- **Sucursal:** Significan las instalaciones del Banco destinadas a la atención al público para la celebración de operaciones y prestación de servicios ofrecidos por Banorte.
- **Tarjeta de Débito:** al conjunto de datos integrados con independencia del medio en el que estén almacenados que al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a una Cuenta a la cual están asociados o, en su caso, un abono producto de la devolución relacionada con dicho cargo por reclamaciones.
- **Tarjetahabiente:** a aquella persona a nombre de quien el Banco emite una tarjeta de débito correspondiente a una Cuenta de Deposito a la vista, pudiendo ser el Cliente o los Tarjetahabientes adicionales debidamente autorizados por el Cliente, así como al titular de una tarjeta de débito asociada a una cuenta Nivel 1.
- **UDIS:** Unidad de Inversión cuyo valor en pesos para cada día publicará periódicamente el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

- **UNE:** Unidad especializada de Banorte que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones del Cliente.

### 3. Objeto.

El **Cliente** como depositante y el **Banco** en su carácter de depositario, abren una cuenta de depósito bancario de dinero a la vista, sin chequera, asociada a una tarjeta de débito, el número de dicha cuenta es el que se indica en la Carátula de Activación del presente contrato, la cual forma parte integrante del mismo, , los depósitos que se efectúen a la Cuenta se recibirán en pesos, moneda nacional, obligándose el **Banco** a reembolsarlos en la misma moneda.

El **Cliente** manejará la “Cuenta” a través de su (s) representante (s), cuyo (s) nombre (s) aparece(n) en la Carátula de Activación del presente contrato al efecto el **Banco** proporcionará una tarjeta plástica de débito (Tarjeta) y un número de identificación personal (“NIP”) el cual en sustitución de la firma autógrafa del representante del **Cliente** servirá como medio de identificación y de acceso a los fondos de la “Cuenta”, dichos NIP podrán ser modificados por el representante del **Cliente** en cualquier momento, a través de las sucursales del **Banco** o de los medios electrónicos que éste último ponga a disposición del **Cliente**, así como para la validación de todas las operaciones efectuadas sobre la misma.

El(los) representante(s) del Cliente, expresa(n) e irrevocablemente, que acepta(n) ser el(los) único(s) responsable(s) por el uso que se le dé a dicha Tarjeta y NIP, por lo que libera(n) a el **Banco** de cualquier responsabilidad al respecto.

El(los) representante(s) del Cliente, expresa(n) e irrevocablemente, que el **Cliente**, considerado al momento de la contratación como Menor de Edad, se convertirá en el responsable único, aceptando las obligaciones y responsabilidades que éstas sean cuando llegue la mayoría de edad, así como responsable único de los recursos económicos.

El **Banco** entregará al **Cliente**, a la firma del presente instrumento, una Carátula de Depósito, así como un “Anexo Comisiones”, mismos que forman parte integrante de este contrato.

El **Banco** informará al **Cliente** al momento de la contratación el número de **Cuenta CLABE** asignada a su producto.

Los derechos y obligaciones de las partes se detallan en el presente contrato.

### 4. Depósitos o retiros de fondos y consultas.

Los depósitos a la Cuenta se sujetarán a lo siguiente:

- a. Se podrán efectuar en efectivo, cheques y documentos compensables. Los depósitos en sucursales del **Banco** se recibirán en días hábiles bancarios y dentro del Horario de Atención a Clientes.
- b. Los depósitos con cheques y demás documentos compensables, se entenderán recibidos “salvo buen cobro” y solamente se acreditarán en la Cuenta si son pagados por el librado.
- c. Se podrán efectuar depósitos por transferencias electrónicas a través de los medios automatizados autorizados por el **Banco** tales como: servicios de banca por Internet, Banca Telefónica, a través del uso de dispositivos automatizados y cajeros automáticos.
- d. Los depósitos se efectuarán contra la entrega de la confirmación o recibo por parte del **Banco**, prevaleciendo para las aclaraciones a que hubiere lugar, el conservado por éste último, ya sea en papel, documento microfilmado o archivo electrónico.
- e. El **Banco** se reserva el derecho de rehusar la recepción de depósitos y de rechazarlos cuando se efectúen con documentos que no cumplan con los requisitos de ley y los autorizados por el Banco de México.

Por otra parte, el **Cliente** podrá efectuar retiros de la Cuenta, hasta por las sumas depositadas y efectivamente abonadas, únicamente a través de los medios de disposición y pago siguientes:

- a. Transferencias electrónicas de fondos
- b. Uso de Tarjetas de débito, y
- c. Uso de Terminales Punto de Venta.

Los medios de disposición y pago mencionados en los incisos b y c quedan sujetos a la autorización del **Banco** en base a las características del producto contratado.

Sujeto a los siguientes términos y lugares:

- a. Mediante cargos a la Cuenta o transferencias electrónicas de fondos a cuentas propias o a cuentas de terceros.

- b. Mediante traspasos, disposiciones de fondos y por el pago en establecimientos comerciales y de servicios con cargo a la Cuenta, ya sea, a través de medios automatizados o electrónicos (Banca telefónica, Banca por Internet, cajeros automáticos, etc.),
- c. Por el uso de la tarjeta de Débito a Chip y NIP en Terminales Punto de Venta.
- d. Por el uso de la tarjeta de débito en establecimientos receptores de pagos con tarjeta que proporcionen dicho servicio, afiliados a las redes respectivas por medio de las Instituciones o demás entidades particulares en dichas redes que les presenten el servicio de recepción y tramitación de pagos con tarjetas ya sea de forma física o electrónica.
- e. Realizar pagos de cualquier tipo, como pueden ser para adquisiciones de bienes o servicios, amortizaciones de créditos o pagos de impuestos, entre otros, de forma física o electrónica.
- f. Red de cajeros automáticos propios de el Banco o de otras instituciones.
- g. Ventanillas de las Sucursales de el Banco
- h. Comisionistas Bancarios.

El **Banco** no será responsable de los términos y condiciones a que se sujeten los pagos y/o compras efectuadas con el uso de los medios de disposición y pago, reconociendo el **Ciente** que cualquier inconformidad respecto de la cantidad, calidad o cualquier otro aspecto relacionado a los bienes y/o servicios pagados o adquiridos, se entenderá exclusivamente entre el **Ciente** y el proveedor de dichos bienes y/o servicios.

El **Banco** excluirá el uso de la tarjeta de Débito en comercios y/o giros comerciales que, por su naturaleza, están destinados a Clientes mayores de edad. El(los) representante(s) acepta(n) ser el(los) único(s) responsable(s) del uso de la tarjeta de Débito en Terminales Puntos de Venta, pagos en línea y/o cualquier suceso que pudiera emanar en el futuro por el uso de esta, por lo que libera(n) a el **Banco** de cualquier responsabilidad al respecto.

## 5. De la consulta de saldos, transacciones y movimientos.-

El **Ciente** podrá consultar sus saldos, transacciones y movimientos a través de los Medios que le indique el **Banco** en la Carátula de Depósito y que se describen a continuación:

- a) Servicio de banca electrónica, el cual deberá ser contratado por el **Ciente** en forma independiente a este instrumento, para todas aquellas operaciones no contempladas en éste instrumento, aplicándole las comisiones pactadas en el contrato que documente el referido servicio.
- b) Servicio de banca telefónica que para tal efecto proporcione el **Banco**.
- c) Red de cajeros automáticos propios el **Banco** o de otras instituciones.
- d) Terceros con los que el **Banco** tiene celebrado contratos de prestación de servicios o comisión mercantil para la realización de operaciones a que se refiere este apartado.
- e) Estados de Cuenta.

En el entendido que en dicho supuesto el **Banco** autenticará y validará la identidad del **Ciente** de manera previa al otorgamiento de la información:

En el evento de que por cualquier circunstancia los cajeros automáticos de la sucursal a la que acuda el **Ciente** no estén en funcionamiento o el **Ciente** requiera disponer de un importe superior al que se autorice en dichos cajeros, el **Ciente** podrá realizar retiros de efectivo en las ventanillas de la sucursal.

El **Ciente** podrá hacer uso de los medios automatizados antes mencionados, sujeto a la disponibilidad de dichos medios y a los servicios que se ofrezcan en los mismos. el **Banco** no asume ninguna responsabilidad en el caso de que el **Ciente** este impedido para hacer uso de su Cuenta a través de los medios referidos anteriormente, en caso de suspensiones o fallas en los mismos, por la supresión del servicio, por la retención de la Tarjeta o por su rechazo, el cual puede derivar de una situación operativa o del mal estado que presente la misma por razones inherentes a su uso, en la terminal punto de venta o sistema de pago respectivo.

## 6. De las Tarjetas de Débito.

Para poder efectuar el uso de la tarjeta de débito con circuito integrado o chip, de acuerdo con los estándares establecidos por las empresas EMVCo, LLC, o en su caso, la que Banxico determine como equivalente, así como el número de identificación personal (NIP), el **Ciente** deberá obtener dicha Tarjeta y NIP a través del **Banco**, sujeto en todo momento a la autorización de éste último. De igual forma el **Ciente** podrá hacer uso de una tarjeta de débito electrónica. siempre que así lo autorice el

**Banco**, en cuyo caso el **Banco** pondrá a disposición del **Cliente** y en su caso del Tarjetahabiente adicional a través del medio electrónico que genere dichas tarjetas de débito, la siguiente información: .

- a. Los dígitos de identificación única de la Tarjeta de débito;
- b. La fecha de vencimiento;
- c. La marca comercial y
- d. El código de seguridad de la tarjeta, asignado como dato adicional de seguridad en la realización de operaciones no presenciales con esta.

El **Cliente** debe registrar ante el **Banco** el teléfono móvil a utilizar para la generación de las Tarjetas de Débito, lo anterior a través de las sucursales y/o a través de los medios automatizados que el **Banco** ponga a disposición del **Cliente**. De igual forma el **Cliente** debe registrar ante el **Banco** la clave de acceso a utilizar para la generación de las Tarjetas de Débito, la cual acompañada del Dispositivo Físico a que se refiere la Cláusula referente a “De las operaciones que podrán ser celebradas mediante el Uso de Sistemas, Equipos o Medios Automatizados, Electrónicos o Tarjetas” de este capítulo, se utilizarán como sustitutos de la firma autógrafa del **Cliente**, en lo que respecta al servicio de generación de Tarjetas de Débito.

Las Tarjetas de Débito se entregarán desactivadas debiendo el **Cliente** solicitar su activación de manera expresa mediante su firma autógrafa en caso de acudir a las Sucursales del **Banco**, o en su caso a través de centro de contacto o de los medios electrónicos que el Banco ponga a su disposición.

## 7. Cargos a la cuenta por uso de las Tarjetas de Débito.

El **Banco** efectuará en esta los cargos que correspondan a las instrucciones generadas mediante la utilización de la Tarjeta de débito respectiva, conforme a lo siguiente:

- I. Por operaciones en las que, para su realización, requieran al Tarjetahabiente que utilice, al menos, dos factores independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por este último, ya sea que los dos factores se utilicen al momento de realizar la operación, o bien, se hayan utilizado solo uno de dichos factores al momento de realizar la operación y otro de dichos factores al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación. Los referidos factores deberán ser de entre los indicados a continuación:
  - a) Información que el **Banco** proporcione al Tarjetahabiente o permita a este generar, bajo el entendido de que solamente el **Cliente** la conocerá, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por la Institución para iniciar la operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal.
  - b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Tarjetahabiente, incluida la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por la empresa constituida conforme a la legislación de los Estados Unidos de América, denominada EMVCo, LLC o, en su caso, aquellos otros que el Banco de México determine que correspondan a la utilización y funcionamiento del referido circuito integrado o chip con el mismo grado de seguridad, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que la Institución proporcione al Tarjetahabiente.
  - c) Información derivada de características propias del Tarjetahabiente, tales como aquellas de carácter biométrico, como huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.
- II. Por operaciones en las que, para su realización, la Institución no requiera al Tarjetahabiente que utilice dos de los elementos de autenticación a que se refiere la fracción anterior.

El **Banco** no bloqueará el procesamiento de transacciones realizadas con Tarjetas de débito, en función del tipo de medio de acceso involucrado en dicho procesamiento. Así mismo el **Cliente** sujeto a los términos que defina el **Banco** en cada caso y que le hará del conocimiento del **Cliente** en el medio en que se solicite podrá instruir a el Banco a través de los medios electrónicos y/o automatizados que éste ponga a disposición del **Cliente** las siguientes acciones:

- I. Bloqueen el procesamiento de pagos con su Tarjeta de débito o, en su caso, con aquellas Tarjetas de débito adicionales vinculadas a la misma Cuenta de Depósito del **Cliente**, referidos a determinados medios de acceso involucrados en dicho procesamiento, y
- II. Establezcan límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones con dichas Tarjetas de débito o, en su caso, con aquellas Tarjetas de débito adicionales vinculadas a la Cuenta de Depósito del **Cliente**, o bien, respecto a su uso exclusivo en operaciones realizadas en territorio nacional.

En el entendido que si no existe una instrucción expresa del **Cliente** sobre el tiempo del bloqueo, este se entenderá como indefinido, pudiendo el **Cliente** en cualquier momento modificar esta instrucción.

El **Banco** podrá bloquear las operaciones o receptores de pagos con base en un análisis de riesgos. En caso de que el **Banco** realice el bloqueo de las operaciones que se efectúen con cualquier tipo de dichas tarjetas en algún receptor de pagos en particular, derivado del análisis de riesgo que se realice, el **Banco** realizará el bloqueo correspondiente a los dos tipos de tarjetas que haya emitido a favor del **Ciente**.

**8. Del uso de los Medios de Disposición en caso de robo, extravío de tarjeta y NIP, hecho ilícito, fallecimiento, así como reposición de tarjeta en caso de vencimiento y cese de responsabilidad del Cliente.**

El **Ciente** a través de su (s) representante (s) deberá notificar de inmediato a el **Banco**, vía telefónica, y posteriormente por escrito a cualquier sucursal de éste último, en caso de que se presente un hecho ilícito, en caso de robo o extravío del dispositivo a través del cual se generan las Tarjetas de Débito, del NIP y/o Tarjeta, con el fin de que el Banco inhabilite la respectiva tarjeta.

Las Partes están de acuerdo en que el **Banco** no asume ninguna responsabilidad y por lo tanto se considerarán como válidas todas las operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique a el **Banco**, en los términos anteriores, del robo o extravío antes mencionados.

En caso de presentarse el fallecimiento del **Ciente**, el beneficiario de la Cuenta o bien, quien tenga un interés en hacerlo, deberá comunicar a el **Banco** tal situación, acompañando el documento oficial que lo acredite, por lo que el **Banco** no asume ninguna responsabilidad y por lo tanto se considerarán como válidas todas las operaciones realizadas hasta el momento en que se le comunique a el **Banco**, la defunción antes mencionada.

En caso de vencimiento de la tarjeta, el **Ciente**, a través de su representante, deberá acudir a una sucursal del Banco a solicitar la reposición de su tarjeta, sin costo para éste.

En el entendido que la responsabilidad del **Ciente** por el uso de los medios de disposición en los supuestos consignados en la presente cláusula cesa en el momento en el cual se le notifique al **Banco** el acontecer de los hechos mencionados en los párrafos anteriores en los términos establecidos en la presente cláusula.

En el caso de terminación del Contrato a solicitud del **Ciente** la responsabilidad del **Ciente** cesa en el momento en que se presenta la solicitud de terminación de Contrato, así mismo en caso de terminación de Contrato por parte del **Banco** la responsabilidad cesa al momento en que surta efectos la notificación de terminación, de conformidad con las Cláusulas “Terminación por solicitud del Cliente”, “Periodo de gracia” y “Terminación por conducto de otra entidad financiera” y el Banco conforme a lo señalado en la Cláusula “Terminación por parte de Banorte”.

**9. Aviso de robo o extravío de Tarjetas de Débito, reclamación de cargos, información de responsabilidad de cargos no reconocidos realizados con Tarjeta de Débito.**

En caso de Robo o Extravío de la Tarjeta de débito correspondiente o reclamaciones por cargos no reconocidos, el tarjetahabiente, a través de su representante, deberá presentar un aviso a el Banco en cualquiera de las siguientes formas:

- a) Personalmente, en cualquiera de las Sucursales,
- b) Llamando a los siguientes números telefónicos: Ciudad de México 55 5140-5600; Monterrey 81 8156-9600; Guadalajara 33 3669-9000; Resto del País 800-BANORTE (800-226-6783), o
- c) A través de los servicios de Banca Electrónica que el Banco habilite para tales fines.

El tarjetahabiente no tendrá que hacer ningún trámite adicional salvo presentar el Aviso antes mencionado.

El Banco le proporcionará, a elección del **Ciente**, ya sea por escrito o por medios electrónicos o de telecomunicación, un acuse que contenga el número de referencia del aviso, así como la fecha y hora en que este se recibió, en caso de los avisos presentados en términos de la Fracción I anterior el **Banco** entregará este acuse al momento en que se presente la solicitud, y en caso de que el Aviso se presente en los medios de la fracción II se le entregará dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a que se presentó el Aviso.

El **Banco** pondrá a disposición de quien haya presentado el Aviso en los términos antes mencionados en un plazo de 2 (dos) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha en que se presentó el citado aviso a través de las Sucursales el alcance de las responsabilidades por los cargos a la cuenta antes y después de presentado el aviso, fecha y hora en que se recibió el Aviso, estado de la investigación llevada a cabo.

En el caso de avisos que se presente con motivo de robo o extravío el **Cliente** no será responsable de los cargos que se efectúen a la Cuenta de Depósito con motivo de la utilización de la Tarjeta de débito a partir de la presentación del aviso antes referido, con independencia de lo anterior el Banco queda facultado para exigir el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por el **Cliente** o, en su caso, por el Tarjetahabiente adicional.

El **Banco** abonará en la respectiva Cuenta el monto equivalente a aquellos cargos realizados en la Cuenta que sean objeto del aviso de que se trate, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción del aviso, siempre y cuando:

- I. En caso de Robo o extravío los referidos cargos que correspondan a operaciones realizadas durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la presentación del aviso, que no sean reconocidos por el **Cliente** y que no se hubieren realizado en términos de lo señalado en la Fracción I de la cláusula denominada **Cargos a la cuenta por uso de las Tarjetas de Débito** de este Contrato.
- II. Se trate de avisos presentados relativos a la reclamación por cargos que el **Cliente** no reconozca como propios dentro de los 90-noventa días posteriores a que se realizó el cargo no reconocido.

El **Banco** no realizará el abono de los cargos antes mencionado en caso de que se compruebe dentro del Dictamen que entregue al **Cliente** vía correo electrónico previamente registrado, que los cargos objeto del aviso respectivo corresponden a operaciones con la tarjeta de débito hayan sido realizadas en términos de la fracción I de la cláusula **Cargos a la cuenta por uso de las Tarjetas de Débito**, salvo que se tenga evidencia que el cargo derivó de una falla operativa imputable a el Banco o a la Institución que proceso el cargo.

Para los abonos antes mencionados el Banco no requerirá al Cliente que realice ningún trámite adicional al de la presentación de los avisos señalados.

#### **10. Autorización de cargos.**

El **Cliente**, otorga su absoluta conformidad y, autoriza expresamente al **Banco**, para que éste último pueda efectuar cargos en la Cuenta, por concepto de comisiones a que se refiere este documento, librando al **Banco** de cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir por realizar dichos cargos.

La autorización anterior, se hará efectiva aún en el caso de que, por retención de algún corresponsal o banco librado, o por el extravío, destrucción o pérdida, no fuera factible devolver al **Cliente** los documentos originales, en el entendido que el **Cliente** exenta de responsabilidad al **Banco** por cualquiera de estas circunstancias, pudiendo este último prestar su cooperación sin compromiso, para recuperar o cancelar dichos documentos. el **Banco** queda facultado para cargar en la Cuenta, el importe de los documentos depositados que no hayan sido efectivamente cubiertos.

Asimismo, el **Cliente**, a través de su representante, autoriza expresamente a el Banco a cargar en la Cuenta, los montos abonados de acuerdo a lo señalado en la Cláusula anterior (**Aviso de robo o extravío de tarjetas de débito, reclamación de cargos, información de responsabilidad de cargos no reconocidos realizados con tarjeta de débito**) cuando se acredite al Cliente que el abono derivó de una operación ejecutada de conformidad con la fracción I de la cláusula denominada **Cargos a la Cuenta por uso de las Tarjetas de Débito** de este Capítulo, así mismo el Banco quedará facultado a cobrar a el Cliente intereses por el monto abonado en los términos anteriores mismo que no podrá ser superior a la tasa más baja en que se ubiquen las tarjetas clasificadas como “Clásica” según los indicadores que publique Banco de México, por un período máximo de 2 (dos) días hábiles bancarios posteriores a que se hubiere hecho el abono.

El **Cliente** autoriza a el Banco para que realice cargos a la cuenta del Cliente por el concepto de REVERSIÓN DE ABONOS cuando la Institución acredite al cuentahabiente que el cargo respecto del cual haya realizado dicho abono derivó de una operación ejecutada con al menos dos factores de autenticación.

Los cargos que el Banco realice a la cuenta del **Cliente** serán por el monto equivalente al abono que se haya realizado por el concepto de Cargo no Reconocido.

Cuando la cuenta del Cliente no tenga recursos o éstos sean insuficientes para realizar el cargo por REVERSIÓN DE ABONOS, el Banco podrá realizar el cargo a cualquier otra cuenta de depósito a la vista que el **Cliente** mantenga aperturada con el Banco.

Los cargos por el concepto de Reversión de abonos se realizarán cuando el **Cliente** tenga los recursos disponibles en alguna de sus cuentas.

El Banco, teniendo derecho a la devolución del monto abonado, podrá cobrar intereses por dicho monto, equivalentes a una tasa no superior a la tasa de interés aplicable a la línea de crédito correspondiente a la tarjeta de la categoría referida como “clásica” que sea la más baja de todas aquellas tarjetas emitidas por el Banco, según se indique en la más reciente publicación del Banco de México de los indicadores de dichas tasas, por un periodo máximo de dos días hábiles bancarios posteriores a que haya hecho el abono.

El Banco pondrá a disposición del **Cliente** en la Sucursal en que radica su cuenta dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días contados a partir de la fecha en que se presentó el Aviso, así como en un plazo de 180 (ciento ochenta) días en el caso de operaciones realizadas en el extranjero, un Dictamen detallando los hallazgos que se encontraron en relación a la validez de la operación objeto de la reclamación en los términos señalados por la regulación bancaria aplicable, debidamente suscrito por el personal facultado del Banco.

En caso de así solicitarlo el **Cliente**, el **Banco** pondrá a disposición de éste sin costo durante 45 (cuarenta y cinco) días posteriores a la emisión del Dictamen, en la sucursal en que radica la cuenta, o en la UNE, una copia del expediente generado con motivo del Aviso presentado.

### **11. De las Operaciones que podrán ser celebradas mediante el uso de sistemas, equipos o Medios Automatizados, electrónicos o tarjetas.**

Los servicios que el **Banco** otorgue al **Cliente** a través de sistemas, equipos o medios automatizados, electrónicos o tarjetas,, tales como el teléfono (Banca Telefónica), Internet (Banca por Internet) u otros, así como por el uso de la Tarjeta de Débito y su respectivo NIP (ya sea en cajeros automáticos, terminales punto de venta, etc.), permitirán al **Cliente** realizar las operaciones señaladas en la cláusula referente a Depósitos o Retiros de Fondos y Medios de Disposición, así como aquellas operaciones que el **Banco** ponga a disposición del **Cliente** a través de dichos sistemas, equipos o medios automatizados, electrónicos o magnéticos y se regirán por lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, por lo que:

- I. El servicio de Banca Telefónica y el uso de las tarjetas y NIP's a que se refiere el párrafo precedente, se regirá por lo establecido en este instrumento.
- II. El **Banco** proporcionará a el **Cliente**, como medios de identificación y de acceso a los servicios señalados en el primer párrafo de esta cláusula, dispositivos de seguridad, individuales y confidenciales, tales como: contraseñas electrónicas alfanuméricas, tarjetas plásticas con banda magnética, números de identificación personal (NIP's) y, en su caso, un medio de autenticación (Dispositivo Físico) que genera claves para autorizar transacciones.
- III. Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa del **Cliente**, por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el uso de los Dispositivos de Seguridad obligarán al **Cliente** 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.
- IV. El **Cliente** acepta, de manera expresa e irrevocable, ser el único responsable por el uso que se le dé a los Dispositivos de Seguridad, liberando a el **Banco** de cualquier responsabilidad al respecto.
- V. El uso de los medios automatizados, electrónicos o de telecomunicaciones, estará sujeto a la disponibilidad de los mismos dentro del Horario de Atención a Clientes y a los servicios que se ofrezcan a través de ellos. el **Banco**, en virtud de la naturaleza de los medios referidos, no asume ninguna responsabilidad en el caso de que el **Cliente** este impedido para hacer uso de su Cuenta en caso de fallas en los mismos y/o por la suspensión o supresión del servicio.

El **Cliente** podrá realizar la contratación de productos y/o servicios adicionales a los pactados en el presente instrumento, a través de medios automatizados, para lo cual deberá hacer uso de los Dispositivos de Seguridad proporcionados por el **Banco** sujetándose en todo momento a los términos y condiciones establecidos para el producto o servicio contratado los cuales serán dados a conocer al **Cliente** previo a la contratación del producto o servicio de que se trate.

El **Cliente** autoriza a el **Banco** para que éste último envíe información relativa a las operaciones realizadas por el **Cliente**, a través de los servicios referidos en la presente cláusula, a la dirección de correo electrónico que, en su caso, designó el **Cliente** en la Carátula de Activación del presente instrumento. El **Cliente** podrá cambiar la dirección de correo electrónico bastando para ello que lo solicite, por escrito, en la sucursal del **Banco** o en el centro de atención telefónica identificados en la Carátula de Activación del presente contrato.

El monto diario de las operaciones monetarias realizadas a través de cajeros automáticos, no podrán exceder del equivalente en moneda nacional a las 1,500 UDIS, entendiéndose por operaciones monetarias aquellas transacciones que impliquen la transferencia o retiro de recursos dinerarios con cargo a la Cuenta. El límite antes indicado aplica para cada día natural.

El **Ciente** autoriza a el **Banco** para que éste último suspenda o cancele el trámite de las operaciones efectuadas 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 públicos o privados, en caso de que presuma que dicho medio está siendo utilizado en forma indebida, o bien, en caso de detectar errores en las instrucciones recibidas; 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.

No obstante lo anterior, en los casos en que, por error se hayan abonado recursos en la Cuenta o bien por motivo de las investigaciones antes referidas, se tenga evidencia de que la Cuenta fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de las operaciones, referidas en el párrafo anterior, fueron utilizados en forma indebida, el **Banco** podrá cargar el importe respectivo con el propósito de que se regresen los recursos correspondientes a la cuenta de la que procedieron.

El **Banco** mantendrá comunicado al **Ciente**, a través de los estados de cuenta o los medios que estime convenientes, en caso de proceder conforme a lo pactado en los dos párrafos que anteceden.

## **12. Días hábiles y horario de atención.**

Los días hábiles bancarios serán los que señale la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de publicaciones en el Diario Oficial de la Federación. El Horario de Atención a Clientes será aquél que el **Banco** comunique a sus clientes a través de sus sucursales bancarias o por cualquier otro medio al que tengan acceso éstos últimos.

## **13. Estado de Cuenta y consulta de saldos.**

Las Partes acuerdan que el **Banco** proporcionará sin costo para el **Ciente**, mensualmente al **Ciente**, sin costo para éste, un estado de cuenta actualizado del producto al amparo del presente Contrato, a través de correo electrónico y si el **Ciente** tiene habilitados los Medios Electrónicos para estos fines, será éste el medio a través del cual recibirá dicha información. El Banco, cuando así se lo requiera el **Ciente**, pondrá a disposición el estado de cuenta, en el domicilio de la sucursal donde celebró el Contrato, en el entendido de que el primero será sin costo, y por los posteriores, el **Ciente** pagará a Banorte, la comisión señalada en el Anexo de Comisiones. En cualquier momento, el **Ciente** podrá solicitar el cambio de la modalidad de envío convenida, a través de cualquier medio que el Banco haya habilitado para tal efecto.

En adición a los medios de consulta señalados anteriormente el **Ciente** podrá solicitar en cualquier momento al **Banco** el envío de los Estados de Cuenta al domicilio que señale el **Ciente**. En caso de que el **Ciente** no cuente con los Estados de Cuenta en la forma y plazo mencionados deberá solicitarlos por escrito al **Banco** dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a dicho plazo. el **Ciente** y el **Banco** están de acuerdo en que se presumirán recibidos los Estados de Cuenta, sino es (son) reclamado(s) conforme a lo anterior.

Los estados de cuenta serán puestos a disposición del **Ciente** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la Fecha de Corte del período que corresponda. Transcurridos los plazos señalados en la Cláusula “Procedimiento para Aclaraciones”, sin que el **Ciente** haya realizado observación alguna, los asientos o conceptos que aparecen en los estados de cuenta y que figuren en la contabilidad del Banco se tendrán aceptados por el **Ciente** y harán prueba plena entre las Partes.

Con independencia del estado de cuenta, el **Ciente** podrá consultar los saldos, transacciones y movimientos en relación con este Contrato, para lo cual el **Ciente** deberá identificarse previamente mediante la presentación de identificación(es) oficial(es) o, en caso de consulta por Banca Electrónica, a través de los factores de autenticación correspondientes.

## **14. Intereses.**

Los depósitos efectuados a la Cuenta podrán devengar intereses a favor del **Ciente**, siempre y cuando así lo disponga el Banco por el tipo de producto contratado y se lo dé a conocer al **Ciente** de conformidad con la cláusula referente a Modificaciones y Avisos de este instrumento o el **Ciente** podrá solicitar dicha información directamente en las sucursales del Banco, siendo que la tasa que en su caso pagará el Banco, será la que se le comunique al **Ciente** en los términos anteriores o bien a través de la Carátula de Activación del presente instrumento. el Banco” se reserva el derecho de revisar y ajustar periódicamente, incluso en forma diaria, a la alza o a la baja, la tasa de interés que llegue a pagar al **Ciente** aplicándose dicha tasa sobre el promedio de los saldos diarios del período correspondiente, siendo pagados los intereses por mensualidades vencidas en la Cuenta.

En el entendido que todo cálculo de intereses se efectuará bajo la fórmula de anualidades de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días efectivamente transcurridos.

#### **15. Modificaciones y avisos.**

Banorte se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones del presente Contrato, bastando para ello **una notificación previa con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones, podrá dar por terminado el Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales** posteriores a la notificación sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o servicio, sin que el Banco pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa. En caso de que las modificaciones al Contrato entren en vigor y el **Cliente** no se haya opuesto, la terminación del Contrato se regirá por lo establecido en las Cláusulas “Terminación por solicitud del Cliente”, “Terminación por conducto de otra entidad financiera” o “Terminación por parte de Banorte”. El Banco no cobrará penalización o comisión alguna por dicha causa.

El **Cliente** acepta que su no objeción dentro del plazo antes señalado implicará la aceptación de los nuevos términos y condiciones establecidos por el Banco.

Todos los avisos y notificaciones que tenga que hacer Banorte al **Cliente** en relación con el presente Contrato (incluyendo respecto de modificaciones al Contrato), Banorte los hará mediante inserciones en los estados de cuenta y adicionalmente podrá hacerlo por escrito enviado al domicilio del **Cliente**, a través de los servicios de Banca Electrónica autorizados por Banorte y que tenga contratados, o bien remitir aviso por escrito en algún otro medio de comunicación que previamente el Banco hubiere informado al **Cliente** para este efecto.

Las partes convienen que el **Banco** informará al **Cliente** el estatus que guardan las operaciones de cargo o abono a sus cuentas a través del Estado de Cuenta y correo electrónico que fue proporcionado por el **Cliente**, adicionalmente el **Banco** podrá enviarlo a través de SMS, en el entendido que si el **Cliente** no proporciona su correo electrónico o su número de teléfono Móvil el **Banco** se verá imposibilitado para hacer éstas notificaciones a través de dichos medios.

#### **16. Comisiones.**

El **Cliente** se obliga a pagar a el **Banco** las comisiones que se establecen en la Carátula de Activación,, mismo en el que se detalla el concepto y monto de las comisiones, así como cada uno de los eventos que la generan y su periodicidad, mismas que el **Banco** podrá modificar y hacer del conocimiento del **Cliente**, al igual que su importe, mediante aviso emitido en los términos de la cláusula referente a Modificaciones y Avisos de este instrumento, en el entendido de que el **Cliente** podrá solicitar dicha información en las sucursales del **Banco**.

#### **17. Vigencia.**

La vigencia de la Cuenta es indefinida, con independencia de lo anterior, el **Cliente** podrá dar por terminado, el presente Contrato de conformidad con las Cláusulas “Terminación por solicitud del Cliente”, “Periodo de gracia” y “Terminación por conducto de otra entidad financiera” y el **Banco** conforme a lo señalado en la Cláusula “Terminación por parte de Banorte”.

#### **18. Terminación por solicitud del Cliente.**

El **Cliente** podrá solicitar por escrito, en cualquier sucursal del **Banco**, o a través de los medios electrónicos que el Banco ponga a su disposición, la terminación anticipada del presente contrato. Al momento de recibir la solicitud de terminación el **Banco** proporcionará a el **Cliente** un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio, así como se cerciorará de la autenticidad de la identidad del **Cliente**), o sus datos de identificación pactados para Medios Electrónicos en caso de que se utilicen estos canales.

Una vez realizado lo señalado en el párrafo anterior el **Banco** realizará lo siguiente:

- a. Cancelará en caso de que existan los medios de disposición vinculados al producto que se está cancelando a la fecha de presentación de la solicitud. En este caso el **Cliente** deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de dicha fecha cesando, a partir de ese momento, la responsabilidad del **Cliente** por su uso.

- b. Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, **Banorte** no efectuará cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.
- c. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.
- d. Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en el mismo.
- e. Abstenerse de cobrar al **Ciente** comisión o penalización alguna por la terminación anticipada del Contrato.
- f. Cancelar cualquier otro producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al presente Contrato, el cual no pueda subsistir sin éste. Si alguno de los productos o servicios relacionados entre sí y ofertados en conjunto puede subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno de ellos Banorte podrá modificar las condiciones del que subsista avisando al **Ciente** de esta situación

Sin perjuicio de lo anterior, serán aplicables las siguientes reglas:

- a) Tratándose de la terminación de este Contrato, **Banorte** se obliga a dar por terminado el Contrato en la fecha de solicitud, y siempre y cuando no existan adeudos y el **Ciente** retire el saldo que le reporte el Banco en ese momento.

Una vez retirado el saldo y dado por terminado el Contrato, el **Banco** proporcionará al **Ciente** acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación, por lo que a partir de dicho momento el **Ciente** y el **Banco** renuncian a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la terminación del Contrato.

De existir adeudos, una vez liquidados los mismos se dará por terminado el Contrato.

Tratándose de cargos para pago de bienes y/o servicios, éstos se liquidarán hasta el día de cancelación de la cuenta, por lo que posteriormente será responsabilidad del **Ciente** el pago de los mismos, independientemente quién dé el aviso de terminación.

El **Banco** pondrá a disposición del **Ciente** la suma de dinero que resulte a su favor, mediante la entrega de efectivo, expedición de un cheque de caja que será entregado al **Ciente** en la sucursal en la que hubiere firmado el presente documento o bien, a elección del **Ciente**, a través de transferencias de fondos a la cuenta que éste último indique, lo anterior sin perjuicio del derecho del **Banco** de remitir los saldos al domicilio del **Ciente** o de consignarlos judicialmente en efectivo o con cheque de caja.

#### **19. Periodo de gracia.**

Siempre y cuando el **Ciente** no haya utilizado u operado el presente Contrato, contará con un período de gracia de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del mismo para darlo por terminado, sin responsabilidad alguna, en cuyo caso, el Banco no podrá cobrar comisión alguna, y en su caso se reembolsarán al **Ciente** las cantidades que hubiesen sido depositadas en Banorte.

#### **20. Terminación por conducto de otra entidad financiera.**

El **Ciente** podrá solicitar la terminación de este Contrato, por conducto de otra Institución Financiera Bancaria, en cuyo caso, **Banorte** seguirá los procedimientos y políticas instauradas para tal efecto, de conformidad con los lineamientos establecidos por la regulación aplicable. El **Ciente** autoriza al Banco a proporcionar la información necesaria a la institución financiera que solicite dar por terminada la presente operación a petición del **Ciente**.

#### **21. Beneficiarios.**

En los términos del artículo 56 de la Ley de Instituciones de Crédito el **Ciente** podrá en cualquier tiempo designar o sustituir beneficiarios al momento de la contratación de la cuenta, para tales efectos deberá proporcionar los datos de identificación y localización de éstos, la designación de beneficiarios y la proporción correspondiente, se indicará invariablemente en la Carátula de Activación o en su defecto en el formato de designación de beneficiarios el **Ciente** podrá en cualquier tiempo cambiar sus beneficiarios a través del formato de designación de beneficiarios para lo cual deberá acudir a la sucursal del **Banco** donde abrió la cuenta, identificándose previamente. En el entendido que prevalece para todos los efectos legales la última instrucción autorizada por el **Ciente**.

Conforme a lo pactado anteriormente y, siendo el caso del fallecimiento del **Ciente**, el **Banco** entregará el importe correspondiente conforme a los establecido para tales efectos en el artículo 56 del ordenamiento legal antes citado.

## 22. Procedimiento para aclaraciones.

Las aclaraciones que el **Ciente** formule al **Banco** respecto de las operaciones objeto del presente contrato, que no excedan del equivalente en moneda nacional a 50,000 (cincuenta mil) Unidades de Inversión en la fecha en que se genere la reclamación, las podrá realizar telefónicamente a la unidad especializada del **Banco** o acudir a cualquier sucursal de ésta última, dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales posteriores a la fecha de corte o en su caso a la realización de la operación con la cual no está conforme, debiendo el **Banco** informarle el número de folio de atención a su aclaración, solicitándole la documentación e información necesaria para el trámite a su solicitud, misma que podrá ser enviada vía fax, correo electrónico, o directamente a la sucursal, el **Banco** se reserva el derecho de solicitar información y/o documentación adicional para poder atender la aclaración solicitada. Trascurrido el plazo de 90 (noventa) días antes mencionado sin que el **Ciente** haya efectuado alguna aclaración, se entenderá que este último está de acuerdo con las operaciones efectuadas.

Recibida por el **Banco** la información y documentación antes mencionada, tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales o, en su caso, de 180 (ciento ochenta) días naturales tratándose de operaciones realizadas en el extranjero, para entregar al **Ciente**, por escrito y firmado por personal facultado para ello, el dictamen correspondiente, mismo que deberá de ser acompañado de copias simples de los documentos o evidencias considerados para la emisión de dicho dictamen así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el **Ciente**, en el entendido que si en dicho dictamen se considera no procedente la aclaración solicitada, el **Ciente** pagará a el **Banco**, y solamente derivado de tal aclaración, la cantidad a su cargo más los intereses ordinarios que en su caso se hubieren generado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago generado por la reclamación.

Tratándose de cantidades dispuestas por el **Ciente**, éste último, 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 antes referida.

El **Banco**, dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales, contados a partir de la entrega del dictamen referido en el párrafo anterior, pondrá a disposición del **Ciente**, ya sea en la unidad especializada o en la sucursal en la que radica la Cuenta, el expediente generado por la reclamación, en el cual se integrara, bajo su más estricta responsabilidad, 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, exceptuando los datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en la regulación aplicable, el **Banco**, no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

El anterior procedimiento es sin perjuicio del derecho del **Ciente** 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, en la inteligencia de que el procedimiento de aclaración quedará sin efecto a partir de que el **Ciente** presente su demanda ante autoridades jurisdiccionales o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Para el caso de aquellas operaciones objeto del presente contrato, que excedan del equivalente en moneda nacional a 50,000 (cincuenta mil) Unidades de Inversión en la fecha en que se genere la reclamación el **Ciente** podrá manifestar por escrito su inconformidad con los movimientos registrados en su Cuenta, u objetarlos con las observaciones que considere procedentes, dentro de los 45 (cuarenta y cinco días) naturales siguientes a la fecha de corte del periodo que corresponda.

El **Ciente** autoriza expresamente al **Banco** para que éste último, en su caso, pueda grabar las conversaciones telefónicas a que se refiere esta cláusula.

## 23. Domicilios.

Para los efectos relativos al presente Instrumento, el **Ciente** señala su domicilio en la Caratula de Activación. Banorte tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Revolución No. 3000, Colonia La Primavera, C.P. 64830 en Monterrey, Nuevo León. Mientras las Partes no se notifiquen por escrito con una anticipación de 15 (quince) Días Hábiles el cambio de su domicilio, los avisos, comunicados, emplazamientos y demás diligencias judiciales o extrajudiciales se practicarán en el domicilio señalado.

## 24. Solicitud, objeción y cancelación de domiciliación.

El **Banco** podrá realizar cargos en la cuenta para el pago de bienes, servicios y créditos que sean otorgados al **Ciente** por el **Banco** siempre que se cuente con el formato de domiciliación, el cual se puede suscribir de manera autógrafa o a través de medios automatizados, incluyendo la firma electrónica o vía voz.

El **Ciente**, a través de su representante, podrá objetar los cargos no reconocidos por concepto de domiciliación dentro del plazo de 90 (noventa) días contados a partir del último día del período del Estado de Cuenta donde aparezca el cargo materia de la objeción, para lo cual el **Ciente** a través del formato que el **Banco** ponga a su disposición deberá notificarlo a éste último, ya sea de manera personal en cualquiera de las sucursales del **Banco**, o a través de los canales electrónicos que el **Banco** pondrá a disposición del **Ciente** para estos efectos, el **Ciente** no realizará ningún trámite adicional al de presentar la citada notificación en los términos antes mencionados. Al momento de recibir la presente notificación el **Banco** le proporcionará a el **Ciente** por escrito o por medios electrónicos o de telecomunicaciones a elección del **Ciente**, un número de referencia de la recepción de la objeción, la fecha y hora en la que se recibió, esto será entregado al momento en que se recibió la notificación en caso de presentarse de manera presencial o en su caso 24 horas posteriores si se presentó en un medio electrónico o de telecomunicación.

El **Banco** abonará al día siguiente hábil de que se presente la notificación los montos reclamados por concepto de cargos objetados de domiciliaciones hechas por el **Banco** en calidad de proveedor que sean presentados durante los primeros 60 (sesenta) días del plazo señalado anteriormente, si la notificación se presenta a partir de día 61 (sesenta y uno) el **Banco** deberá resolver sobre la procedencia a más a tardar a los 20 (veinte) días posteriores y, en caso de resultar procedente abonará el monto reclamado a más tardar al día siguiente de la resolución. En el caso de domiciliaciones presentadas por el **Ciente** que correspondan a un proveedor distinto a el **Banco**, éste último remitirá copia de la notificación al proveedor a más tardar al día siguiente hábil bancario a que se haya recibido para que éste se pronuncie respecto a la procedencia de la objeción y que proporcione la evidencia respectiva a más tardar 10 (diez) días hábiles bancarios a aquel en que haya recibido la notificación. En caso de improcedencia de la objeción el **Banco** pondrá a disposición del **Ciente** a través de la sucursal o de la UNE (Unidad especializada de atención a usuarios) dentro de un plazo de 10 (diez) días hábiles bancarios a partir de que se resuelva la procedencia de la objeción el original impreso de la resolución debidamente firmada, que con lenguaje simple y claro sustente los argumentos de la improcedencia y la información necesaria en términos de la regulación. A sí mismo el Banco pondrá a disposición del **Ciente** en la sucursal o en la UNE (Unidad especializada de atención a usuarios) una copia el expediente generado por motivo de la notificación de la objeción, en caso de que la objeción se presentó a través de la página electrónica el expediente se le hará llegar a el **Ciente** por dicho medio.

Asimismo, el **Ciente** se encuentra facultado para solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio de domiciliación del pago de bienes y servicios con cargo a sus Cuentas, sin responsabilidad alguna para el **Banco**, bastando para ello que dicha solicitud sea presentada a través de cualquiera de las sucursales del **Banco** a través del formato de cancelación de domiciliación de acuerdo a lo señalado en el Anexo 2 de la Circular 3/2012 del Banco de México o su equivalente en caso de modificación o reforma a dicha circular mismo que el Banco le proporcionará al **Ciente** al momento de la solicitud, dicha solicitud surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) días hábiles siguientes posteriores a su recepción, en el entendido de que no se requiere la autorización previa de los respectivos proveedores de bienes o servicios por lo que una vez que la cancelación surta efectos, el Banco deberá abstenerse de realizar cargos en la Cuenta relacionados con dicha Domiciliación. Cabe mencionar que al vencimiento de la Cuenta se entenderá cancelado el servicio de Domiciliación con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

## 25. Cancelación automática.

Si la Cuenta permanece por un período de 90 (noventa) días calendario consecutivos, o más sin movimientos de depósitos o retiros, y dicha Cuenta se encuentran sin saldo, causarán baja automática, lo anterior sin responsabilidad para el **Banco**.

Por otro lado, si la Cuenta mantiene saldo y permanece tres años sin registrar movimiento por depósitos o retiros, el principal y los intereses que mantenga la misma deberán ser abonados en una cuenta global, que al afecto mantendrá el **Banco**, previo aviso por escrito al **Ciente** en el domicilio que conste en el expediente de la Cuenta, con 90 (noventa) días de antelación. Con respecto a lo anterior, no se considerarán movimientos a los cobros de comisiones que se realicen con cargo a la Cuenta.

El **Banco** no podrá cobrar comisiones cuando los recursos se encuentren en los supuestos a que se refiere el párrafo anterior a partir de su inclusión en la cuenta global. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el **Cliente** se presente para realizar un depósito o retiro, el **Banco** deberá retirar de la cuenta global el importe correspondiente, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregarlo a el **Cliente**.

Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses, sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por Cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. el **Banco** estará obligado a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este párrafo.

## 26. Cambio de producto.

De acuerdo a lo pactado en el presente contrato en la Cláusula “Objeto”, el **Cliente** acepta expresamente que al momento que llegue a su Mayoría de Edad la presente cuenta será migrada de producto al mes inmediato siguiente al producto denominado Cuenta Enlace Personal sin previo aviso, en el entendido que el medio de disposición (tarjeta) será bloqueado, por lo que el **Cliente** deberá acudir a la sucursal del **Banco** a actualizar los datos de su cuenta y recoger su nuevo medio de Disposición (Tarjeta) y los demás documentos integrantes de su nuevo contrato, en el entendido que el presente instrumento se considera una aceptación expresa del **Cliente** para el citado cambio de producto, por lo que la carátula respectiva, así como el contrato los podrá consultar en las sucursales del **Banco** y en la página de **CONDUSEF** [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), bajo el **RECA** antes mencionado.

## 27. Autorizaciones.

Sin perjuicio en lo señalado en la Caratula de Activación, el **Cliente** autoriza al Banco a:

- a) Ser evaluado para que le sean ofrecidos productos crediticios ofrecidos por Banorte, siempre y cuando así lo manifieste expresamente en el apartado específico que para tales efectos el Banco ponga a su disposición.
- b) Utilizar sus datos con fines mercadotécnicos o publicitarios. El Banco informa al **Cliente** que podrá revocar la presente autorización mediante escrito presentado en cualquiera de las sucursales de Banorte o bien a través de los medios habilitados para lo anterior. En adición a lo anterior, el **Cliente** podrá inscribirse gratuitamente en el Registro Público de Usuarios (REUS), que para tal efecto mantiene la CONDUSEF, en cuyo caso Banorte dará por cancelada la autorización otorgada en este inciso.
- c) El **Cliente** autoriza expresamente a Banorte a grabar las conversaciones telefónicas en las que realice aclaraciones o instrucciones de operaciones.
- d) Cargar el importe de todas las cantidades adeudadas y no pagadas del Contrato, en términos de la carátula, Tabla de Amortización o del último estado de cuenta correspondiente, en cualesquiera y todas las cuentas de depósito de dinero a la vista a cargo del Banco de las cuales sea titular. El Banco podrá llevar a cabo ese cargo a partir del primer de la fecha de Pago inmediata siguiente a la fecha en que se incumplió con el Pago de dichas cantidades, hasta su total liquidación o hasta donde alcance. Una vez realizado el cargo anterior, el Banco le notificará al **Cliente** la realización del mismo a través del estado de cuenta, en el entendido que la falta de dicha notificación no afectará la validez del cargo. Esta instrucción y autorización abarca cualquier accesorio que ese saldo insoluto llegue a generar en términos del respectivo Contrato. Queda entendido que el Banco podrá optar por hacer el cargo respectivo, sin perjuicio de dar por vencido anticipadamente el plazo del Contrato correspondiente.
- e) A notificarle a través del correo electrónico o número telefónico que hubiere informado al Banco al celebrar el presente Contrato o proporcionado posteriormente, cualquier reporte de información que cuente con características para ser integrada a la Base Primaria de Datos de conformidad con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia que el Banco realice a una sociedad de información crediticia. Será responsabilidad del **Cliente** informar al Banco cualquier cambio en su correo electrónico o número telefónico.
- f) A consultar, compartir y obtener información del **Cliente** a través de los sistemas de pago del Banco de México, así como en las plataformas que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorice para el intercambio de información relativa o relacionada a transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera, así como transferencias de fondos internacionales. El **Cliente** en este acto reconoce la naturaleza y alcance de la información y documentación que podrá ser proporcionada, consultada y obtenida de las plataformas a que se refiere el párrafo anterior, así como que el Banco podrá realizar consultas periódicas mientras se mantenga la relación jurídica del **Cliente** con el Banco. Para efectos de lo anterior, la información y documentación que el Banco podrá proporcionar, consultar y obtener de dichas plataformas incluye, según lo requieran las disposiciones aplicables, entre otras: nombre completo; Clave Única de Registro de Población; nacionalidad; fecha de nacimiento; domicilio de las oficinas administrativas; ocupación, profesión, actividad o giro de negocio; número de serie de la firma electrónica avanzada, copia digitalizada de la identificación oficial y clave del Registro Federal de Contribuyentes del **Cliente**,

así como datos de las transferencias y el propósito de las mismas. La información que se proporcione mediante las plataformas autorizadas podrá ser consultada por otras entidades, siempre y cuando éstas acuerden con sus Clientes, conforme a los convenios vigentes que suscriban, proporcionarles cualquiera de los servicios de transferencias de fondos internacionales o transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera. La información que podrán consultar será únicamente respecto de las partes que intervengan en las transferencias de fondos conforme a lo dispuesto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.

- g) A compartir su información personal, financiera, comercial y crediticia, así como su expediente y documentos con cualquier persona perteneciente al Grupo Financiero de Banorte, así como con terceros, socios comerciales, proveedores o prestadores de servicios para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con este Instrumento o para la operación del mismo, así como las autoridades competentes que lo soliciten al Banco de conformidad con las disposiciones aplicables.
- h) A compartir su información con autoridades y otras entidades financieras, en términos de lo dispuesto en la normatividad aplicable, para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de delitos en contra de los clientes de Banorte o de este mismo, o de los delitos previstos en los artículos 139, 139 Quáter y 148 Bis del Código Penal Federal, o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 bis del mismo Código.

### **28. Cesión y/o garantía.**

El **Cliente** manifiesta su absoluta conformidad y acuerda en que no podrá ceder o transmitir en cualquier forma los derechos derivados de su Cuenta, ni otorgarlos en garantía, con la salvedad de que el **Banco** otorgue su consentimiento

### **29. Validez de imágenes y plazo de conservación de documentos.**

El **Cliente** otorga su absoluta conformidad en aceptar como válidas las imágenes de los documentos derivados de la Cuenta que hubieren sido archivados o grabados por el **Banco** mediante procesos de microfilmación o almacenadas en bases de datos (sistemas de cómputo, discos magnéticos, ópticos, electrónicos) o a través de cualquier otra tecnología.

### **30. Títulos de las cláusulas.**

Los títulos o encabezados de las cláusulas de este Instrumento son únicamente para facilitar la referencia de las mismas, y en ningún momento deberán de entenderse limitativas del contenido de éstas.

### **31. Caso fortuito o de fuerza mayor.**

El **Cliente** se obliga a cumplir íntegramente las obligaciones que contrae, aún en caso fortuito o de fuerza mayor y acepta su responsabilidad. El Banco no será responsable por incumplir con las instrucciones del **Cliente**, cuando el incumplimiento se dé por caso fortuito o de fuerza mayor.

### **32. Impuestos.**

En caso de que las disposiciones fiscales así lo ordenen, el **Banco** enterará a las autoridades fiscales competentes sobre cualquier pago de impuesto u obligación fiscal a cargo del **Cliente** que se genere con virtud del presente Contrato.

### **33. Tribunales Competentes y Leyes Aplicables.**

Para la interpretación, cumplimiento y/o ejecución del presente acuerdo, el **Cliente** y el **Banco** se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes del lugar de celebración de este instrumento indicada en la Carátula de Activación, renunciando expresamente a cualquier otro fuero al que pudieran tener derecho en virtud de su domicilio o por cualquier otra razón.

Son aplicables al presente instrumento, lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito, leyes Civiles y Mercantiles, así como las demás leyes, reglas y circulares aplicables a las instituciones de crédito, así como lo acordado en el presente documento y, en su defecto, los Tratados Internacionales celebrados por los Estados Unidos Mexicanos aplicables al caso y a las disposiciones conducentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Banco de México y cualquier otra regulación bancaria aplicable, a los usos y prácticas bancarias, mercantiles, así como a las políticas y procedimientos internos del **Banco** respecto a los servicios que se proporcionarán en virtud de este instrumento.

Los preceptos legales referidos en el presente contrato pueden ser consultados en la página electrónica ([www.banorte.com](http://www.banorte.com)), en las sucursales de Banorte o bien la página electrónica de Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

### 34. Información general del Banco y UNE.

El **Banco** informa al **Ciente** que:

- a) A través del Portal del Banco podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.
- b) Cuenta con una UNE cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y aclaración del **Ciente**, cuyos datos se identifican a continuación: Av. Paseo de la Reforma 195 Piso 1 Colonia Cuauhtémoc C.P. 06500 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. Teléfono 800 627 22 92 Correo electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com). Página de Internet: [www.banorte.com](http://www.banorte.com).

Para comunicarse al servicio de Atención Telefónica del Banco, se pone a su disposición los siguientes números telefónicos: Ciudad de México 55 5140-5600; Monterrey 81 8156-9600; Guadalajara 33 3669-9000; Resto del País 800-BANORTE (800-226-6783).

### 35. CONDUSEF.

El **Banco** informa al **Ciente** que la CONDUSEF está ubicada en Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, con número telefónico 800-999-8080 en el territorio nacional y 55 5340-0999 en la Ciudad de México. Su correo electrónico es [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) y su página electrónica es [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Banorte mantendrá a disposición del **Ciente** y del público que así lo requiera en sus sucursales ejemplares vigentes de sus contratos de adhesión.

### 36. Entrega de Contrato de Adhesión y Anexos.

Banorte entrega al **Ciente** un ejemplar completo del presente Contrato, de forma física o electrónica a elección del **Ciente**, y demás documentación relacionada al momento de firma del mismo. El **Ciente** manifiesta por su parte que los ha leído y comprendido en su totalidad. El **Ciente** podrá consultar e imprimir un ejemplar del presente Contrato en el Portal del Banco. Al momento de la suscripción del presente Contrato, el Banco entregará de manera física o electrónica, a elección del **Ciente**, un ejemplar de este Contrato, la carátula correspondiente al Contrato celebrado, así como los anexos relacionados, así como cualquier otro documento que forme parte integrante del mismo, de acuerdo con el producto contratado.

### 37. Medios de Comunicación.

Siempre que en este Contrato no se estipule lo contrario, todos los avisos y notificaciones que se contemplan en el mismo dirigidas al **Ciente** se podrán realizar por escrito entregado en el domicilio del **Ciente**. Adicionalmente podrán enviarse a través de avisos en el estado de cuenta, carteles, listas, folletos, tableros, medios electrónicos o pizarrones visibles de forma ostensible en las sucursales, cajeros automáticos, correo electrónico del **Ciente**, servicios de mensajes de voz o datos (SMS, MMS, entre otros), Internet, teléfono, o cualquier otro Medio Electrónico.

### 38. Recursos de procedencia lícita.

El **Ciente** se obliga a que los recursos que deposite, así como los costos, gastos, comisiones (en su caso) o cualquier accesorio del mismo son y serán siempre propios y de procedencia lícita. Asimismo, reconoce que Banorte se encuentra obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito y disposiciones que se deriven del mismo por lo que deberá prevenir, detectar y reportar los actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, auxiliar o cooperar para la comisión de actos delictivos, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa los delitos de lavado de dinero y terrorismo. En consecuencia, el **Ciente** deberá proporcionar al Banco los datos y documentos que le requiera para tal efecto, lo anterior incluye aquellos datos y documentos que con posterioridad a la firma del presente Contrato el **Banco** llegue a solicitar al **Ciente** en cumplimiento a lo señalado en las disposiciones legales y regulatorias aplicables, así como a las políticas del **Banco** derivadas de dichas disposiciones. En el caso de que los recursos que deposite, o de cualquier costo, gasto, comisión (en su caso) u otro accesorio.

Impuestos, el **Ciente** y el **Banco**, por el contenido y alcance del presente documento, lo firman de entera conformidad en la Carátula de Activación la cual es parte integrante del presente instrumento, en la fecha y lugar consignados en dicha Carátula de Activación, así mismo el **Ciente** manifiesta recibir una copia del presente instrumento debidamente firmado por el **Banco**.

**Número de Registro de Contratos de Adhesión (RECA):** [0351-003-001116/15-00707-0323]