

Términos y condiciones de la Aplicación Banorte Móvil/Pago Móvil

Para tener acceso al Servicio, el Cliente tiene contratado Banorte móvil en el entendido que los presentes términos regulan el uso de la aplicación y los límites operativos de la misma.

Para poder hacer uso de la aplicación el Cliente deberá contar con servicio de acceso a la red de telefonía celular, a través de la cual podrá conectarse con los sistemas de “EL BANCO”, por lo que entiende y reconoce que existe la dependencia, para la comunicación, de un intermediario, dueño de la señal de comunicación.

1. Significados y definiciones

Para los efectos del presente, los términos establecidos a continuación tendrán los siguientes significados, mismos que podrán utilizarse en singular o plural indistintamente:

“APLICACIONES” o “APLICATIVO”: son las aplicaciones de **“BANORTE”** que el **“EL CLIENTE”** tendrá disponibles para su descarga través de las tiendas de aplicaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles, a través de las cuales pueden hacer uso de Pago Móvil, los cuales se sujetan a los términos, condiciones y límites de operación señalados en el presente instrumento y la activación de las mismas se sujetará a las disposiciones legales aplicables.

“ARCHIVOS ELECTRÓNICOS”: documentos que, en formato electrónico susceptibles de procesamiento a través de sistemas informáticos enviados o comunicados, por **“EL CLIENTE”** a través del “Dispositivo Móvil” al “Computador Central”, los cuales deben contener el “Certificado Digital”, para que **“EL BANCO”** pueda ejecutar las operaciones requeridas por **“EL CLIENTE”**.

“ASISTENTE VIRTUAL”: funcionalidad ligada a las “Aplicaciones” o “Banca por Internet” de **“BANORTE”** a través de un chat interactivo que, en su versión web, interactúa con el público en general para brindar información de los productos, servicios, ubicación y horarios de las sucursales de **“BANORTE”**, entre otros. Previo inicio de sesión con su respectivo identificador de usuario, el **“ASISTENTE VIRTUAL”** podrá habilitar a **“EL CLIENTE”** para realizar algunas de las operaciones que tenga permitidas de conformidad con las limitaciones, requisitos y alcances del servicio de Banca Electrónica que tenga previamente contratado, incluyendo:

- a. Consulta de cuenta CLABE.
- b. Consulta de saldos, movimientos y el listado de tus productos BANORTE.
- c. Reporte por robo o extravío de tarjetas de débito y crédito.
- d. Pago a tarjetas de crédito Banorte, otros bancos y AMEX.
- e. Alta y seguimiento de aclaraciones.
- f. Activación y desactivación temporal de tarjeta de crédito.
- g. Transferencias a cuentas propias, de terceros BANORTE, otros bancos y transferencias rápidas.
- h. Pago de servicios e impuestos referenciados.
- i. Reposición de Tarjeta de Crédito.

j. Entre otros.

“BANCA TELEFÓNICA”: Sistema de Atención telefónica BANORTE.

“BANORTE” y/o **“EL BANCO”**: Significa Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

“CAJERO AUTOMATICO BANORTE”: 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.

“CERTIFICADO DIGITAL”: Documento electrónico expedido por CECOBAN, S.A. DE C.V., a **“EL CLIENTE”**, que asegurará la identidad y la responsabilidad de esta última, respecto a que firma digitalmente con la utilización de dicho certificado. Este certificado tiene una vigencia de dos años a partir de su emisión.

“CLIENTE BENEFICIARIO”: Al titular de la “Cuenta del cliente” abierta con EL BANCO, que sea señalada en la respectiva Orden de Transferencia recibida por este último, como aquella en que se deba realizar el abono final de los recursos objeto de dicha Orden de Transferencia, incluido aquel titular de la “Cuenta del cliente” antes referido que genere Mensajes de Cobro con el propósito de que EL BANCO abone en dicha cuenta los montos de las Órdenes de Transferencias CoDi que este último reciba como resultado del procesamiento de tales Mensajes de Cobro.

“CLIENTE EMISOR”: Al titular de la “Cuenta del cliente” abierta con EL BANCO, con quien previamente se haya convenido tramitar Solicitudes de Envío con cargo a dicha cuenta, incluido aquel titular de la “Cuenta del Cliente” antes referido que reciba Mensajes de Cobro con el propósito de que este titular emita las Solicitudes de Envío como resultado de su aceptación de tales Mensajes de Cobro.

“CNBV”: Comisión Nacional Bancaria de Valores.

“COMPAÑÍA TELEFÓNICA”: Es la empresa de Telefonía Móvil a la cual se encuentra afiliado **“EL CLIENTE”**.

“COMPUTADOR CENTRAL”: Sistema de cómputo propiedad de **“EL BANCO”** que cuenta con la infraestructura técnica, con la información y capacidad necesaria para el procesamiento de datos con lo cual es posible, entre otras de sus Aplicaciones, darle el soporte y funcionalidad a los "Medios Automatizados".

“CUENTA”: Es la cuenta depósito Bancario de Dinero a la Vista en Moneda Nacional y/o el crédito Simple vinculado a una tarjeta de Crédito, sobre la cual este último podrá tramitar y ejecutar las operaciones disponibles en los MEDIOS AUTOMATIZADOS.

“CUENTA DEL CLIENTE”: Al registro contable identificado de manera única que EL BANCO lleve a un cliente Emisor o Cliente Beneficiario, para registrar los cargos y abonos de los montos correspondientes a las Órdenes de Transferencia que EL BANCO envíe o reciba a nombre de dichos clientes.

“EL CLIENTE”: Significa la persona que para el uso de la Aplicación acepta los presentes Términos y Condiciones.

“DÍAS HÁBILES”: Para los efectos del presente instrumento se debe entender como Días Hábiles cualquier día del año, excepto los días que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señale como aquellos en que las Instituciones de Crédito deban cerrar sus puertas y suspender operaciones.

“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.- IDENTIFICACIÓN: Individualiza a **“EL CLIENTE”** y se integra por un conjunto de caracteres numéricos y/o alfanuméricos.
- 2.- CONTRASEÑA. - Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso de este dispositivo, con **“EL CLIENTE”**.
- 3.- **“TOKEN”**. - Generador periódico de combinaciones numéricas de un solo uso, el cual es un programa instalado en un dispositivo móvil compatible denominado (Token Celular), asignado por **“EL CLIENTE”**, en el entendido de que cada "Token" funciona en forma independiente de los demás y arroja sus propias combinaciones numéricas.

“DISPOSITIVO MÓVIL”: Aparato telefónico de **“EL CLIENTE”** a través del cual puede hacer uso del presente servicio de Pago Móvil.

“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, en virtud de que, se aplican costos por uso de datos, de acuerdo con el proveedor de su elección.

“LAS OPERACIONES”: Son todas aquellas transacciones que serán autorizadas, tramitadas y/o ejecutadas por las instrucciones o MENSAJES DE DATOS que **“EL CLIENTE”** deberá proporcionar a los MEDIOS AUTOMATIZADOS.

“LÍNEA”: Será la comunicación o conexión que por medio de Internet y/o por líneas telefónicas se establezca entre el DISPOSITIVO MÓVIL y los MEDIOS AUTOMATIZADOS, según sea el caso.

“HORARIOS DE SERVICIO”: Los horarios en que **“EL CLIENTE”** podrá tener acceso al SERVICIO se darán a conocer a través de la BANCA TELEFONICA o bien electrónicamente a través del propio servicio.

“MAYA BANORTE”: denominación del **“ASISTENTE VIRTUAL”** propiedad de **“BANORTE”**, que puede ser utilizado por el público en general y por **“EL CLIENTE”** a través de las **“Aplicaciones”** o **“Banca por Internet”** en los horarios establecidos en dichos medios y de forma gratuita. **“MAYA BANORTE”** es una marca registrada propiedad de **“BANORTE”**.

“MENSAJE DE DATOS”: Serán las instrucciones o informaciones generadas, enviadas, recibidas o comunicadas a través de Internet, y/o por líneas telefónicas, ya sea por parte de **“BANORTE”**, mediante el COMPUTADOR CENTRAL, los MEDIOS AUTOMATIZADOS, así como por cualquier otro sistema al cual recurra para tales efectos, o bien, por parte de **“EL CLIENTE”** mediante el DISPOSITIVO MÓVIL.

“MEDIOS AUTOMATIZADOS”: Serán el SOFTWARE, BANCA TELEFONICA, CAJERO AUTOMATICO BANORTE y LAS APLICACIONES.

“MEDIO DE TRANSMISIÓN”: Es el enlace establecido, a través de “Internet”, entre el “Computador Central” y el “Equipo Tecnológico”, mediante el cual, **“EL BANCO”** y **“EL CLIENTE”**, deberán efectuar la transmisión de los “Archivos “Electrónicos”, así como los demás datos e instrucciones relativas al servicio objeto del presente.

“MENSAJE DE COBRO”: Aquel mensaje que el Cliente Beneficiario genera para su entrega al Cliente Emisor de que se trate, con el propósito de que, una vez que este último acepte lo indicado en dicho mensaje, se envíe la Orden de Transferencia CoDi respectiva con las características determinadas conforme al propio mensaje.

“MENSAJE DE COBRO PRESENCIAL”: Mensaje de Cobro en el que el Cliente Emisor y Cliente Beneficiario están físicamente presentes en un mismo lugar.

“MENSAJE DE COBRO NO PRESENCIAL”: Mensaje de Cobro en el que el Cliente Beneficiario y Cliente Emisor no están físicamente presentes en un mismo lugar.

“NUMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP)”: Es la Contraseña que autentica **“EL CLIENTE”** en el CAJERO AUTOMATICO BANORTE mediante una cadena de caracteres numéricos.

“ORDEN DE TRANSFERENCIA CODI”: Aquella Orden de Transferencia que EL BANCO envíe por cuenta del Cliente Emisor, como resultado de la aceptación de este último a un Mensaje de Cobro generado por el Cliente Beneficiario, indicado en dicha Orden de Transferencia.

“PAGO MÓVIL”: al servicio de Banorte móvil en el cual el dispositivo de acceso (el **DISPOSITIVO MÓVIL** de **“EL CLIENTE”**) se encuentra asociado con correspondencia unívoca al identificador de **“EL CLIENTE”**, mediante cualquier información o datos únicos del propio dispositivo de acceso (el número de Línea de **“EL CLIENTE”**) conforme a los presentes Términos y Condiciones, a fin de que **“EL CLIENTE”** pueda realizar consultas de saldo respecto de las cuentas o tarjetas asociadas al servicio, Operaciones Monetarias limitadas a transferencias de recursos dinerarios y pagos de bienes o servicios, en ambos casos, de hasta el equivalente en moneda nacional a las Operaciones Monetarias de Mediana Cuantía (equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión - **UDIs**- diarias), con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas.

“PLATAFORMA”: Se refiere a los Dispositivos Móviles.

“SERVICIO”: Se refiere al servicio proporcionado por **“BANORTE”** a **“EL CLIENTE”** quien podrá acceder al **“SOFTWARE”** por cualquier dispositivo móvil y/o electrónico en uso de sus servicios de Pago Móvil.

“SOFTWARE”: Son los programas de computación desarrollados por **“BANORTE”**, que se encuentran instalados o en conexión con el COMPUTADOR CENTRAL, los cuales cuentan con las aplicaciones sistemáticas y con el desarrollo técnico necesario para que a través de estos se proporcione a **“EL CLIENTE”** servicios bancarios, según se estipula en este documento.

“TOKEN CELULAR”: programa instalado en un dispositivo móvil compatible, asignado por el **“EL CLIENTE”** en el **“SOFTWARE”**, el cual se relacionará con el usuario y tomará la función del token físico, como herramienta de acceso alternativa única y exclusivamente en el dispositivo móvil, que el **“EL CLIENTE”**, defina y bajo el entendido de no podrá utilizar simultáneamente ambos tokens (físico y celular) en una sesión.

2. De los Servicios

“BANORTE” prestará a **“EL CLIENTE”** servicios bancarios a través de los "MEDIOS AUTOMATIZADOS", en virtud de los cuales se podrán autorizar, tramitar y/o ejecutar LAS OPERACIONES.

Así mismo, por medio de dichos servicios, las Partes podrán celebrar acuerdos en "Línea" a través del "INTERNET" o cualquier otro medio automatizado que **“BANORTE”** ponga a su disposición, conforme a los contratos de adhesión que publique **“BANORTE”** en el "SOFTWARE", los cuales serán aceptados por **“EL CLIENTE”** directamente a través de dicho programa, mediante la utilización de los "DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD".

Para tener acceso a EL SERVICIO, **“EL CLIENTE”** deberá contar con un DISPOSITIVO MÓVIL habilitado técnicamente para operar EL SERVICIO, en el entendido que el número de Línea de **“EL CLIENTE”**, será su identificador

EL SERVICIO podrá ser contratado por **“EL CLIENTE”** a través MEDIOS AUTOMATIZADOS que el **“BANCO”** ponga a disposición de **“EL CLIENTE”**.

3. De las Operaciones

Las Operaciones que se podrán efectuar a través de la aplicación son:

- a. Consulta de saldos de las cuentas asociadas al servicio.
- b. Operaciones para la administración del Servicio.
- c. Transferencias a cuentas de Terceros u otras Instituciones, incluidas las Órdenes de Transferencias CoDi, de acuerdo con los límites establecidos por la CNBV.
- d. Activación, administración de límites de tarjeta de crédito y débito.
- e. Consulta y cambio de información personal (correo electrónico, medios de notificación de alertas)
- f. Reporte de robo y extravío de Tarjeta de crédito y debito
- g. Alta, bloqueo, administración de límites, cancelación de tarjeta digital y generación código dinámico.
- h. Cambio de NIP tarjeta de crédito y débito.
- i. Apertura de créditos hasta el equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs diarias.
- j. Solicitar la Domiciliación para el pago de créditos.

- k. Las Demás operaciones que “**BANORTE**” ponga a disposición de “**EL CLIENTE**”, a través de los MEDIOS AUTOMATIZADOS.

Lo anterior, en el entendido que, tratándose de Pago Móvil, el monto de las operaciones del Servicio estará limitado a 1,500 UDIS diarias y 6,000 UDIS mensuales.

LAS OPERACIONES estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de los MEDIOS AUTOMATIZADOS así como de la “plataforma” a través de la cual ingrese “**EL CLIENTE**”, pudiendo consultar las operaciones que se pueden realizar dentro del mismo Software, lo anterior sin perjuicio de que “**BANORTE**” suspenda la posibilidad de realizar determinadas Operaciones o bien que no se encuentren disponibles debida que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente instrumento.

“**EL CLIENTE**” podrá asociar tarjetas o cuentas bancarias propias a la Línea de Dispositivo Móvil. No se podrán asociar LAS CUENTAS a otra línea de DISPOSITIVO MÓVIL, ni asociar dos líneas de DISPOSITIVO MÓVIL a LAS CUENTAS de un mismo cliente.

3.1. De las Ordenes de Transferencias CoDi.

EL CLIENTE podrá generar Mensajes de Cobro a efecto de recibir en su cuenta Ordenes de Transferencia CoDi a su favor (“Cliente Beneficiario”), hasta por los montos que **EL BANCO** determine. Asimismo, **EL CLIENTE** podrá tramitar Solicitudes de Envío con cargo a su cuenta, como resultado de su Aceptación a un Mensaje (s) de Cobro (“Cliente Emisor”), hasta por los montos que **EL BANCO** determine previamente, siempre que no exceda el saldo de los recursos disponibles en la respectiva cuenta que se pretenda cargar.

Para efectos de lo anterior, el Cliente podrá autorizar en la Plataforma el envío de Órdenes de Transferencia CoDi, derivados del Mensaje de Cobro.

El Cliente podrá emitir Mensaje de Cobro Presenciales y Mensaje de Cobro No Presenciales, bajo los siguientes términos:

Mensaje de Cobro Presencial: Respecto a los Mensajes de Cobro Presenciales que **EL CLIENTE** genere y/o reciba, se incluirá el monto, concepto de pago y opcionalmente la referencia numérica, en la inteligencia de que la vigencia del Mensaje de Cobro Presencial será de 5 (cinco) minutos contabilizados a partir de se genera el Mensaje de Cobro.

Mensaje de Cobro No Presencial: Respecto a los Mensajes de Cobro No Presenciales que **EL CLIENTE** genere y/o reciba, se incluirá el monto, concepto de pago, referencia numérica, y vigencia. Cuando el “Cliente Beneficiario” establezca una fecha y hora hasta la cual, dicho Mensaje de Cobro pueda ser aceptado por el “Cliente Emisor” y este último no lo acepte en dicho periodo, **EL BANCO** cambiará a “vencido” el Mensaje de Cobro, por ende, no podrá llevarse a cabo la operación.

EL CLIENTE podrá Aceptar un Mensaje de Cobro, generándose entonces una Solicitud de Envío, tendiéndose por “aceptado” dicho Mensaje de Cobro; podrá también Rechazar el Mensaje de cobro, impidiendo así que sea procesado y, únicamente para Mensajes de Cobro no Presenciales,

podrá Posponer el Mensaje de Cobro, permitiendo que **EL CLIENTE** lo acepte o rechace en momento posterior, siempre y cuando esté vigente.

La generación de la aceptación o rechazo a los Mensajes de Cobro será definitiva.

4. Disponibilidad de Servicios, recibos, comprobantes, documentos y registros contables

“EL CLIENTE” podrá tener acceso a los servicios, solamente en DÍAS HÁBILES y dentro del horario de servicio de los MEDIOS AUTOMATIZADOS, en el entendido que **“BANORTE”** podrá ampliar o restringir dichos días y/o horarios de servicio.

“BANORTE” podrá informar a **“EL CLIENTE”**, en los MEDIOS AUTOMATIZADOS, los horarios de servicio, y en su caso, sobre modificaciones o ampliaciones en los servicios a que se refiere el presente instrumento, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos servicios por parte de **“EL CLIENTE”** significará su aceptación.

Las Partes acuerdan que **“BANORTE”** no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de Línea, fallas en los MEDIOS AUTOMATIZADOS o en el COMPUTADOR CENTRAL o por cualquier otra causa ajena al control de **“BANORTE”**, no se pudiese hacer uso de los servicios.

LAS OPERACIONES ejecutadas con éxito dentro de los días y horas permitidos, según se pacta anteriormente, surtirán sus efectos el día en que se efectúen, en el entendido de que LAS OPERACIONES que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios establecidos anteriormente, surtirán sus efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución.

“EL CLIENTE” podrá obtener recibos o comprobantes de LAS OPERACIONES, así como otros documentos relacionados con los servicios, directamente a través de los MEDIOS AUTOMATIZADOS o por INTERNET en su dirección de correo electrónico.

“EL CLIENTE” autoriza a **“BANORTE”** para que este último envíe información relativa a las “Operaciones” realizadas por **“EL CLIENTE”**, a través de los servicios, a la dirección de correo electrónico y Dispositivo Móvil que, en su caso, designó **“EL CLIENTE”** en el proceso de contratación.

“EL CLIENTE” podrá cambiar la dirección de correo electrónico a través de los MEDIOS AUTOMATIZADOS o por alguno otro medio que **“BANORTE”** ponga a disposición de **“EL CLIENTE”** para tal fin.

El comprobante de operación se mostrará al finalizar la operación y adicionalmente se le enviará a **“EL CLIENTE”** a través del correo electrónico que designó las notificaciones relativas a las operaciones realizadas a través del Software, para el caso de las operaciones que se realicen a través de "LA BANCA TELEFONICA" se podrán proporcionar recibos o comprobantes a través del correo electrónico designado.

En caso de discrepancia entre los registros contables de **"BANORTE"** y la información que aparezca en los MEDIOS AUTOMATIZADOS de las cuentas de **"EL CLIENTE"** o de LAS OPERACIONES realizadas o con el contenido de los recibos, documentos o comprobantes proporcionados por los MEDIOS AUTOMATIZADOS, por correo electrónico y/o proporcionado vía fax, según se menciona anteriormente, los registros contables de **"BANORTE"** harán prueba plena entre las Partes.

5. Autenticación

Para que **"EL CLIENTE"** pueda acceder al mismo será necesario que este se Autentique en su Dispositivo Móvil a través de LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD indicando su IDENTIFICACIÓN y LA CONTRASEÑA que este asignó a través de los MEDIOS AUTOMATIZADOS, al momento de la activación de EL SERVICIO, una vez que **"EL CLIENTE"** logre conectarse este podrá tener acceso a LAS CUENTAS para efectuar LAS OPERACIONES.

"BANORTE" registrará a **"EL CLIENTE"** en EL SERVICIO después de autentificarle por medio de los elementos que considere convenientes, como son, enunciativa, más no limitativamente, el número de cuenta y/o el número de plástico asociado a LAS CUENTAS, NIP, el número de Línea de su Dispositivo Móvil, fecha de vencimiento, número de cuenta asociada, código de seguridad o preguntas aleatorias de información registrada en los sistemas de **"BANORTE"**.

Ambas partes convienen en que el número telefónico que **"EL CLIENTE"** dio de alta y su contraseña, sirven de identificación en el sistema y son utilizados en lugar del nombre y firma de **"EL CLIENTE"**, **"BANORTE"** se basará en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

6. Requisitos de Conexión

Para lograr la conexión a EL SERVICIO, **"EL CLIENTE"** se obliga a lo siguiente: Deberá contar con un DISPOSITIVO MÓVIL necesario para la obtención de los servicios, debiendo ser conseguido y costado por él mismo, además de que **"EL CLIENTE"** asumirá y deberá de responder en forma exclusiva por todos los costos y gastos que se generen por el uso de dicho DISPOSITIVO MÓVIL o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **"EL CLIENTE"** en el DISPOSITIVO MÓVIL, con motivo del uso de los servicios, el procesamiento o transmisión de LAS OPERACIONES, su ejecución y en general cualquiera otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

El DISPOSITIVO MÓVIL deberá de satisfacer las necesidades de compatibilidad y requisitos o aspectos técnicos que solicite **"BANORTE"** para ser posible la obtención de los servicios.

"EL CLIENTE" deberá apegarse únicamente a los requisitos, métodos y/o aquí señalados, en el propio SOFTWARE, la BANCA TELEFONICA y CAJERO AUTOMATICO BANORTE, según sea el caso,

para el uso de los Servicios, así como para el procesamiento y ejecución de LAS OPERACIONES y para la aceptación de contratos en LÍNEA.

7. Mecánica operativa de activación

"BANORTE" y "EL CLIENTE" convienen que "EL CLIENTE" podrá ACTIVAR "EL SERVICIO", a través de la siguiente mecánica operativa:

CAJERO AUTOMATICO	APLICACIÓN MOVIL
<p>“EL CLIENTE”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accede al cajero automático e inserta su Tarjeta de Débito o Crédito. 2. Captura su NIP de la tarjeta de crédito o débito para autenticarle como titular de LAS CUENTAS. 	<p>“EL CLIENTE”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa a Play store y/o App store y descarga “EL SERVICIO” de Banorte Móvil en su celular, da click en REGISTRARME.
<p>Una vez verificada la información por “BANORTE”, se podrá continuar con la contratación de “EL SERVICIO”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Captura el número de su DISPOSITIVO MÓVIL el cual es único para “EL CLIENTE” y será su identificador. 4. Deberá definir una clave numérica para el uso del servicio (en lo sucesivo Contraseña). 5. Deberá confirmar que conoce y acepta los términos y condiciones del servicio mismos que están contenidos en el presente y que le fueron puestos disponibles en www.banorte.com. Una vez que “EL CLIENTE” acepta los términos y condiciones del servicio, se tendrá contratado “EL SERVICIO”. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Captura el número de cuenta o los dieciséis dígitos de su tarjeta de crédito o débito. 3. Captura los datos que el sistema le solicite para autenticarle como titular de LAS CUENTAS. Una vez verificada la información por “BANORTE”, se podrá continuar con la contratación de “EL SERVICIO”. 4. Captura el número de su DISPOSITIVO MÓVIL el cual es único para “EL CLIENTE” y será su identificador. 5. Deberá definir una clave numérica para el uso del servicio (en lo sucesivo Contraseña). 6. Deberá confirmar que conoce y acepta los términos y condiciones del servicio mismos que están contenidos en el presente y que le fueron puestos disponibles en www.banorte.com. Una vez que “EL CLIENTE” acepta los términos y condiciones del servicio, se tendrá contratado “EL SERVICIO”.

Para la operación de EL SERVICIO, **"BANORTE"** identificará a **"EL CLIENTE"** a través del Identificador de **"EL CLIENTE"**, y la Contraseña.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta el carácter personal y confidencial de su Contraseña.

8. De los "Dispositivos de Seguridad"

"EL CLIENTE" utilizará los DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD (IDENTIFICADOR DE **"EL CLIENTE"** y CONTRASEÑA) como medios electrónicos de acceso a los MEDIOS AUTOMATIZADOS.

Las Partes convienen en que los DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD se considerarán para los efectos del artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, como los medios de identificación de **"EL CLIENTE"** que, en sustitución de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD obligarán a **"EL CLIENTE"** para con **"BANORTE"** por el uso de los MEDIOS AUTOMATIZADOS, por los servicios obtenidos en dichos medios, por la autorización, tramitación y/o ejecución de LAS OPERACIONES, así como respecto a la aceptación de los términos y condiciones de los contratos en LÍNEA a que se refiere este instrumento y de las demás obligaciones que surjan o se deriven de todo ello.

Por otra parte, **"BANORTE"** podrá suspender o cancelar el trámite de LAS OPERACIONES efectuadas a través de este servicio, en caso de que presuma que el mismo está siendo utilizado en forma indebida, o bien, en caso de detectar errores en las instrucciones recibidas; estando además facultado para restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de recursos que procedan de tales operaciones con la finalidad de efectuar las investigaciones correspondientes, pudiéndose prorrogar 10 (diez) Días Hábiles siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

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

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

8. Obtención de "Dispositivos de Seguridad", cambio o suspensión de los mismos, robo o extravío, cambio, inhabilitación, cancelación de dispositivos—

Previo a la obtención de los servicios, **"EL CLIENTE"** deberá determinar, a través de los sistemas de **"BANORTE"**, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus contraseñas o DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.

“EL CLIENTE” podrá cambiar en cualquier momento sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD directamente a través de los MEDIOS AUTOMATIZADOS, sin embargo, deberá efectuar el cambio de sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD en el caso de robo, extravío y divulgación no autorizada de los mismos o solicitar la suspensión del servicio a través de BANCA TELEFONICA.

Respecto a lo establecido en el párrafo anterior, **“BANORTE”** no asume ninguna responsabilidad y **“EL CLIENTE”** se obligará respecto de todas LAS OPERACIONES, servicios obtenidos o aceptaciones de los contratos en LÍNEA que sean efectuadas utilizando sus DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.

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

9. Límites y restricciones del Servicio

Queda expresamente establecido que las operaciones que se llevan a cabo al amparo de EL SERVICIO se realizarán, conforme a lo siguiente:

- a. **“EL CLIENTE”** únicamente, podrá tener asociadas LA CUENTAS a través de la cual se operará EL SERVICIO a un sólo número de línea de Dispositivo Móvil.
- b. Los trasposos de saldo únicamente podrán realizarse si **“EL CLIENTE”** tiene saldo suficiente en LA CUENTA en que se vaya a efectuar el cargo correspondiente.
- c. Tratándose de consulta de saldos y movimientos, la información que **“BANORTE”** proporcione a **“EL CLIENTE”**, corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- d. La información e instrucciones que **“EL CLIENTE”** transmita o comunique a **“BANORTE”** al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el COMPUTADOR CENTRAL de **“BANORTE”**, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- e. **“BANORTE”** podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de EL SERVICIO, los días y el horario de operación, así como el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones. El monto de las operaciones del Servicio estará limitado a 1,500 UDIS diarias y 6,000 UDIS mensuales. Sin superar los definidos por **“BANORTE”** y la regulación vigente de la CNBV para ello (incluyendo, en su caso, los aplicables para Pago Móvil), **“BANORTE”** le notificará los procedimientos correspondientes, a través de sus aplicaciones, sus sucursales, su centro de atención telefónica o bien en la dirección electrónica www.banorte.com.
- f. Todo lo no aquí previsto con relación a las operaciones, se estará a lo estipulado en los Contratos de LAS CUENTAS.

10. Mensaje de Datos por correo electrónico y errores en las instrucciones proporcionadas

Las Partes podrán comunicarse a través de MENSAJES DE DATOS a sus respectivas direcciones de correo electrónico.

Los MENSAJES DE DATOS que genere **"BANORTE"**, estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga éste de los mismos, aplicando esto último también para los MENSAJES DE DATOS que reciba **"BANORTE"** por parte de **"EL CLIENTE"**.

"BANORTE" no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe de **"EL CLIENTE"**, ni por la tardanza o retraso de este último en la entrega de estas mismas o en general por cualquier error o diferencia en los MENSAJES DE DATOS o las instrucciones que sean recibidas por **"BANORTE"** para la autorización, tramitación y/o ejecución de LAS OPERACIONES.

12. Responsabilidad, uso y propiedad de los "Medios Automatizados", confidencialidad, daños y perjuicios

"EL CLIENTE" se obliga en este acto a no utilizar o disponer de los MEDIOS AUTOMATIZADOS para fines distintos a los aquí estipulados, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

"EL CLIENTE" reconoce la propiedad exclusiva de **"BANORTE"** sobre los MEDIOS AUTOMATIZADOS, así como el hecho de que éste le permitirá hacer uso de los mismos, conforme con lo estipulado, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para **"EL CLIENTE"**.

En el caso que **"EL CLIENTE"**, incumpla con lo estipulado anteriormente en esta cláusula o, que **"EL CLIENTE"** incumpla o actúe en forma irregular a la pactado o, que por cualquier causa **"BANORTE"** sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **"BANORTE"** con motivo del uso que **"EL CLIENTE"** haga de los MEDIOS AUTOMATIZADOS, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de LAS OPERACIONES, **"EL CLIENTE"** deberá de cubrirle a **"BANORTE"** las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por **"BANORTE"**.

También será la exclusiva responsabilidad de **"EL CLIENTE"** el permitir o no a terceras personas las facilidades para el acceso a los servicios objeto del presente o el divulgar o permitir el uso de los DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD para la ejecución de LAS OPERACIONES y/o aceptación de contratos en LÍNEA.

13. Condiciones para la prestación del Servicio

“BANORTE” prestará los servicios, siempre que le sean solicitados por el medio previsto, en los días y horas que el propio **“BANORTE”** establezca al efecto, y que le dé a conocer a **“EL CLIENTE”** a través de BANCA TELEFONICA o bien electrónicamente a través del propio servicio.

“BANORTE” no estará obligado a prestar "EL SERVICIO", en los siguientes casos:

- a. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b. Cuando LAS CUENTAS no se encuentren asociadas o registradas en EL SERVICIO, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en EL SERVICIO.
- c. Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que en LAS CUENTAS no se mantengan fondos disponibles suficientes o bien cuando LAS CUENTAS no tengan saldo a su favor.
- d. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control de **“BANORTE”**.

14. Servicio gratuito, tarifas y cuenta para cargos

El producto de pago móvil y los **“MEDIOS AUTOMATIZADOS”** de **“BANORTE”** que éste pone a disposición de **“EL CLIENTE”** no tiene ningún costo para **“EL CLIENTE”**.

Algunas operaciones realizadas a través de pago móvil y de los **“MEDIOS AUTOMATIZADOS”** pueden generar costos, mismos que deberán ser cubiertos por **“EL CLIENTE”**, lo anterior considerando que las "Operaciones" mantendrán las comisiones y/o que en su momento **“BANORTE”** informó al **“EL CLIENTE”** al momento de la contratación de las mismas.

“EL CLIENTE” autoriza a **“BANORTE”**, para que éste último le cargue en la cuenta generadora de la operación o transacción, las comisiones y costo de las "Operaciones" solicitadas, así como las demás prestaciones e impuestos correspondientes.

“BANORTE” queda facultado más no obligado a efectuar dichos cargos, por lo que **“EL CLIENTE”** no queda eximido del pago frente a **“BANORTE”**. Las cantidades que por concepto de lo anterior, no sean cargadas por **“BANORTE”**, en las referidas cuentas, deberá pagarlas **“EL CLIENTE”**, el día de su vencimiento, en el domicilio de **“BANORTE”**.

“BANORTE” dará a conocer las comisiones aplicables a las operaciones realizadas a través del presente canal en el Anexo de Comisiones.

15. Responsabilidad del CLIENTE y "BANORTE" respecto a uso de pago móvil, uso y propiedad de los "Medios Automatizados", confidencialidad, daños y perjuicios

"BANORTE" es responsable de informar a "EL CLIENTE" los principios de seguridad, los cuales se encuentran en la cláusula denominada **INFORMACIÓN SOBRE PRINCIPIOS DE SEGURIDAD E INFORMACION DE SEGURIDAD Y RIESGOS INHERENTES**, adicionalmente "BANORTE" a través del Software y del correo electrónico registrado le enviará a "EL CLIENTE" de manera gratuita información para evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con "BANORTE". "EL CLIENTE" se obliga en este acto a no utilizar o disponer de los "Medios Automatizados" para fines distintos a los estipulados en el presente, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

"EL CLIENTE" reconoce la propiedad exclusiva de "BANORTE" sobre los "Medios Automatizados", así como el hecho de que éste le permitirá hacer uso de los mismos, conforme con lo aquí estipulado, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para "EL CLIENTE".

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

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

15. Información sobre principios de seguridad e información de seguridad y riesgos inherentes

“**BANORTE**” pone a disposición de “**EL CLIENTE**” a través del portal www.banorte.com/seguridad y a través del Software, los principios de seguridad e información, así como los riesgos inherentes a la utilización del Servicio de Banca electrónica, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.

Así mismo “**BANORTE**” enviará de manera periódica y gratuita a “**EL CLIENTE**” información en relación a lo señalado en el párrafo anterior, a través del Software y del correo electrónico registrado con la finalidad de informar a “**EL CLIENTE**” como evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con “**BANORTE**”.

16. Delimitación de Responsabilidad respecto a CoDi

Es responsabilidad de **EL CLIENTE** validar el contenido, la fuente o según corresponda, el destino y la autenticidad de los Mensajes de Cobro.

Para el caso de transferencias CoDi, **EL BANCO** será responsable de la emisión del dictamen que soporte la procedencia o improcedencia de la reclamación del Cliente, más no será responsable de Mensajes de Cobro a través de la plataforma CoDi), que generen o pudieran generar afectaciones sobre las cuentas de **EL CLIENTE**, quien deberá acudir ante las instancias facultadas (sin limitar, juzgados civiles, mercantiles o la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor), para resolver las controversias que se deriven entre **EL CLIENTE** y el Cliente Beneficiario.

El Banco no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar al Cliente, cuando por cualquier causa externa al propio Banco (incluyendo las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, mismas que son administradas por Banco de México) **EL CLIENTE** no pueda tener acceso a la funcionalidad de CoDi o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiéndose por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. En tales casos, el Banco realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi.

Información respecto a CoDi y limitación de responsabilidad al Banco de México.

El Usuario acepta que el Banco de México no será responsable por el contenido, la fuente o la autenticidad de los mensajes de cobro ni por la información, ni por los daños o perjuicios que se causen con motivo de la emisión y recepción de dichos mensajes.

El Banco de México no será responsable por los daños y perjuicios, incluso financieros, que se pudieran causar a los Usuarios, a la Institución o a terceros, cuando por cualquier causa no se pueda

tener acceso a la funcionalidad de CoDi o se presente una interrupción en la operación del mismo, y no asume responsabilidad alguna respecto de las fallas que puedan sufrir los equipos en los que se ejecuta la funcionalidad CoDi, ni las que puedan sufrir las conexiones, programas o sistemas de la aplicación para utilizar la funcionalidad de CoDi, ni tampoco de las fallas que afecten el buen funcionamiento del mismo, así como tampoco respecto de los daños y perjuicios, incluso financieros, que se causen con motivo de dichas fallas.

Lo dispuesto en el párrafo anterior también será aplicable, de manera enunciativa y no limitativa, a los casos en los que no se pueda tener acceso a la funcionalidad CoDi o se presente una interrupción o falla por caso fortuito o fuerza mayor entendiendo por tales a todo acontecimiento o circunstancia inevitable más allá del control razonable del propio Banco de México que le impida el cumplimiento de sus obligaciones. En tales casos, **EL BANCO** realizará las gestiones necesarias y atenderá las instrucciones que, en su caso, le indique el Banco de México para estar en posibilidad de restablecer a la brevedad posible la comunicación con la plataforma CoDi.

17. Información de “BANORTE”

BANORTE tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Revolución No. 3000, Colonia Primavera, Código Postal 64830 en Monterrey, Nuevo León. **Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal www.banorte.com, podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.**

18. Información de UNE-- (Unidad Especializada de Atención a Usuarios)--

“BANORTE” manifiesta que cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y aclaración de **“EL CLIENTE”**, la cual se encuentra ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 195, Piso 1, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Cuauhtémoc, en la Ciudad de México. Teléfono: 800 627 2292. Correo electrónico: une@banorte.com. Página de Internet: www.banorte.com

17. Banca Telefónica

Es el servicio de Atención Telefónica de **“BANORTE”**.

Teléfonos:

Ciudad de México: 55-5140-5600

Monterrey: 81-8156-9600

Guadalajara: 33-3669-9000

Resto del País: 800-BANORTE (800-226-6783)

18. Información CONDUSEF

En caso de dudas, quejas o reclamaciones “**EL CLIENTE**” podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ubicada en Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100 en la Ciudad de México, o bien comunicarse al 800-999-8080 y 55-5340-0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página de Internet www.condusef.gob.mx.

18. Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad

Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, con domicilio en Avenida Revolución 3000 Colonia Primavera, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64830 para oír y recibir notificaciones, quien es el responsable del uso y protección de sus datos personales y al respecto le informa lo siguiente: Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para la operación y registro de los productos que usted hubiese contratado, así como para ofrecerle otros productos bancarios o financieros, así como promociones relacionados con los mismos. Ponemos a su disposición el Aviso de Privacidad Integral previo a haber asentado sus datos personales en la Sección de datos Generales del Contrato de la CUENTA, cuyo texto se encuentra en www.banorte.com, en donde -le damos a conocer mayor información acerca del tratamiento de su información y los derechos que usted puede hacer valer. En este acto el Titular de los Datos Personales otorga su consentimiento de manera expresa para que Banorte de tratamiento a sus Datos Personales Patrimoniales, para las finalidades primarias y secundarias previstas en el Aviso de Privacidad. En caso de no desear que sus datos sean tratados para las finalidades secundarias, puede comunicarlo, a través de los medios señalados en el Aviso de Privacidad. Autorizo la utilización de mis Datos Biométricos que pueden ser huellas dactilares, geometría de la mano, voz, reconocimiento facial, patrones en iris o retina, a fin de que sean utilizados como medio de identificación y autenticación.