

Contrato de Banca Electrónica para Empresas y PyMEs (el “Contrato”) que celebran por una parte Banco Mercantil del Norte, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte (“Banorte” o el “Banco”), y por la otra la(s) persona(s) cuyo nombre completo y datos se anotan en la Sección de Datos Generales (en lo sucesivo denominado(s) como el “Cliente”).

I. Declara “EL BANCO”:

1. Que es una Institución de Banca Múltiple organizada y operando conforme a las leyes vigentes en el país.
2. Su Registro Federal de Contribuyentes es: BMN 930209-927

II. Declara “EL CLIENTE”:

1. Que sus datos generales son los que aparecen en la Sección de Datos Generales del presente Contrato, la cual firmada por las partes, forma parte integrante de este Contrato.

III. Las Partes declaran que:

1. Se reconocen entre sí la capacidad y el carácter con que comparecen para la celebración del presente Contrato y que sus representantes(s) o apoderado(s) cuenta(n) con las facultades necesarias y suficientes para obligarlas en los términos de este Contrato, manifestando bajo protesta de decir verdad, que sus poderes no les han sido revocados ni limitados a la fecha.
2. Que los servicios que “EL BANCO” le proporcionará a “EL CLIENTE” en virtud del presente contrato, son un medio por el cual éste último podrá obtener del primero servicios bancarios a través de redes de telecomunicación y mediante el uso de programas de cómputo, sistemas y equipos automatizados, teniendo con esto la posibilidad de realizar el depósito de títulos de créditos de los denominados cheques a la cuenta que para tal efecto mantenga contratada con “EL BANCO”.

Las Partes están de acuerdo en la celebración del presente Contrato con sus respectivos apartados y en tal virtud acuerdan someterse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO BANCARIO A TRAVÉS DE LOS MEDIOS AUTOMATIZADOS

1.- PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PERIODO DE GRACIA.- Las Partes acuerdan que, para la celebración de este Contrato, “EL CLIENTE” deberá suscribir las Carátulas de Activación y/o la Sección de Datos Generales respectivas, según sea el caso, las cuales forman parte integrante del presente Contrato, entendiéndose que la suscripción de las Carátulas de Activación y/o Sección de Datos Generales constituye el consentimiento expreso de “EL CLIENTE” para la contratación del producto o servicio. “EL CLIENTE” podrá suscribir las Carátulas de Activación y/o Sección de Datos Generales a través de información biométrica, de forma autógrafa o electrónica, esto último siempre y cuando “EL CLIENTE” tenga contratados los servicios de Banca Electrónica que “EL BANCO” habilite para tales efectos.

La información biométrica utilizada para autenticar a “EL CLIENTE” y manifestar su consentimiento se entenderá como sustituta de la firma autógrafa de las Partes en el presente Contrato. La información biométrica capturada de “EL CLIENTE” y del representante de “EL 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.

“EL CLIENTE” tendrá un periodo de gracia de 10-diez días hábiles posteriores a la firma de la Carátula de Activación correspondiente a cada uno de ellos, para cancelar los productos o servicios contratados sin responsabilidad a su cargo y sin que “EL BANCO” cobre comisión alguna, siempre y cuando “EL CLIENTE” no haya utilizado u operado dicho producto o servicio financiero contratado o dispuesto del crédito otorgado, regresando las cosas al estado en que se encontraban antes de su firma.

2.- DEFINICIONES Y TÉRMINOS. - “EL BANCO” y “EL CLIENTE” acuerdan someterse a lo estipulado en los siguientes conceptos, mismos que los obligarán, en lo que respecta al presente Contrato, conforme al significado que a continuación se les atribuye, ya sean utilizados en su forma singular o plural dentro este Contrato:

- **“ADMINISTRADOR”:** Persona(s) designada(s) por “EL CLIENTE”, en la Carátula de Activación correspondiente a este Contrato misma que es parte integrante del mismo, para ejercer todas las funciones inherentes a la “Administración de Usuarios” para autorizar, tramitar y/o ejecutar “Operaciones”, así como para efectuar la aceptación de contratos en “Línea” y en general facultándola para todo aquello que le resulte en virtud de este Contrato.
- **“ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS”:** Aplicación sistemática instalada en el “Software”, dentro del “Módulo” de soporte, en donde el “Administrador” podrá, entre otras funciones, designar o autorizar “Usuarios Autorizados”, darlos de baja, imponerles restricciones para la autorización, trámite y/o ejecución de “Operaciones”, para asociar “Tokens” con sus usuarios, inhabilitar accesos al “Software”, etc.
- **“APLICACIONES”:** son las aplicaciones de “EL BANCO” 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 los servicios de Banca Electrónica señalados en este Contrato y a los términos, condiciones y límites de operación señalados en cada aplicación, la activación de las mismas se sujetará a las disposiciones legales aplicables.
- **“BANCA POR INTERNET”:** Servicios y operaciones bancarias realizadas a través de Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de “EL BANCO”, incluyendo el acceso mediante protocolo WAP o equivalente. El acceso al servicio puede realizarse mediante cualquier equipo (PC, Teléfono Móvil) con conexión a internet).
- **“ARCHIVOS ELECTRÓNICOS”:** documento que, en formato electrónico susceptibles de procesamiento a través de sistemas informáticos, contienen “imágenes de cheques” generadas, enviadas o comunicadas, por “EL CLIENTE” a través del “Equipo Tecnológico” al “Computador Central”, los cuales deben contener el “Certificado Digital”, para que “EL BANCO” pueda ejecutar las operaciones requeridas por “EL CLIENTE”.

- **“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.
- **“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”**.
- **“CUENTAS AUTORIZADAS PROPIAS”**: Cuenta(s) de Depósito Bancario de Dinero a la Vista contratada(s) con **“EL BANCO”** a nombre de **“EL CLIENTE”**, sobre la(s) cual(es) éste último podrá autorizar, tramitar y/o ejecutar las **“Operaciones”** disponibles en los **“Medios Automatizados”**. **EL CLIENTE** designará dichas cuentas mediante el Anexo identificado como **“Alta de Cuentas Propias”** y que forma parte integrante del presente Contrato, en el entendido de que **EL CLIENTE** en cualquier momento de la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios Bancarios por Internet, podrá solicitar a **EL BANCO** el alta de Cuentas Propias.
- **“CUENTAS AUTORIZADAS DE TERCEROS”**: Cuenta(s) de Depósito Bancario de Dinero a la Vista que terceros, personas físicas o morales, tienen abiertas en **“EL BANCO”**, con alguna otra institución de crédito de este País o las cuentas bancarias que tengan dichos terceros en el extranjero, mismas cuentas a las que **“EL CLIENTE”** podrá enviar transferencias de fondos, pagos, así como autorizar, tramitar y/o ejecutar las demás **“Operaciones”** que se permitan en los **“Medios Automatizados”**.
- **“CUENTAS AUTORIZADAS VARIAS”**: Cuenta(s) bancaria(s) que **“EL CLIENTE”** tiene abierta(s) fuera de **“EL BANCO”** con alguna otra Institución de Crédito de este País o las cuentas bancarias que tenga en el extranjero, mismas a las que **“EL CLIENTE”** podrá efectuarles transferencias de fondos así como autorizar, tramitar y/o ejecutar las demás **“Operaciones”** que se permitan en los **“Medios Automatizados”**.
- **“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.
- **“DÍAS HÁBILES”**: Para este servicio, serán los días hábiles bancarios según se establezca por la autoridad respectiva para las Instituciones de Crédito.
- **“DIRECCIÓN ELECTRÓNICA”**: Dirección, página o nombre de dominio que en **“Internet”** tiene reservado **“EL BANCO”** y en la cual se hace contacto con el **“Software”**.
- **“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 Contrato, los siguientes dispositivos:
 - **“Identificación del “USUARIO”**: Individualiza a **“EL CLIENTE”** e identifica al **“Administrador”** y/o **“Usuario Autorizado”** y se integra por un conjunto de caracteres alfanuméricos.
 - **“Contraseña”**: Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso de este dispositivo, con **“EL CLIENTE”**. La **“Contraseña”** será distinta para el **“Administrador”** y para cada **“Usuario Autorizado”**.
 - **“Token”**: Generador periódico de combinaciones numéricas de un solo uso, el cual puede ser un Dispositivo físico (Token Físico) que se entrega a **“EL CLIENTE”** o 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, mismo que en base a la regulación es considerado un Factor de autenticación categoría 3.
 - **“Token Celular”**: Programa instalado en un dispositivo móvil compatible, asignado por el **“Administrador”** 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 **“Administrador”**, defina y bajo el entendido de no podrá utilizar simultáneamente ambos tokens (físico y celular) en una sesión.
- **“DISPOSITIVO MÓVIL”**: Aparato telefónico de **“EL CLIENTE”** a través del cual puede hacer uso del presente servicio de Banca por Internet.
- **“DIVISA”**: - Llámese así a el Peso (Moneda Nacional) y/o Dólares (Moneda de curso legal en los Estados Unidos de América).
- **“EQUIPO TECNOLÓGICO”**: Sistemas o equipos electrónicos, telefónicos, de cómputo o procesamiento de datos y de cualquier otra tecnología, en propiedad, posesión o uso de **“EL CLIENTE”**, por medio de los cuales éste tendrá la posibilidad de obtener los servicios a que se refiere el presente Contrato.
- **“HARDWARE”**: Dispositivo tecnológico propiedad de **“EL BANCO”** y puesto a disposición de **“EL CLIENTE”**, para realizar la digitalización de los cheques, así como la impresión del acuse de recepción de los mismos para su posterior envío a través de **“Archivos Electrónicos”**.
- **“IMÁGENES DE CHEQUES”**: Los títulos de crédito denominados cheques digitalizados por **“EL CLIENTE”**, utilizando el **“Hardware”** y enviados a **“EL BANCO”** para ser depositados en la **“Cuenta Autorizada Propia”**.
- **“INTERNET”**: Para lo conducente, es el 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.
- **“LÍNEA”**: Es la comunicación o conexión que por medio de **“Internet”** y/o por líneas telefónicas se establezca entre el **“Equipo Tecnológico”** y los **“Medios Automatizados”**, según sea el caso.
- **“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 contrato.
- **“MEDIOS AUTOMATIZADOS”**: Serán el **“Software”** y el **“Sistema de Atención Telefónica”**; **“Cajero Automático Banorte”** y las **“Aplicaciones”**.
- **“MEDIOS ELECTRÓNICOS”**: Los equipos, programas o sistemas automatizados de procesamiento de datos, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación que permiten al Cliente enviar instrucciones a **“EL BANCO”** para la realización de operaciones, dentro de los cuales se incluyen: (i) el teléfono, el fax, las tecnologías conocidas como GSM (Global System for Mobile Communications), GPRS (General Packet Radio Service), CDMA (Code Division for Multiple Access), TDMA (Time Division for Multiple Access), HSPDA (High Speed Downlink Packet Access) o cualquier otra tecnología que permita utilizar SMS (servicio de mensajes cortos por sus siglas **“Short Message Service”**), MMS (servicio de mensajes multimedia, por sus siglas **“Multimedia Messaging Service”**); (ii) las redes de comunicación vía cable, satélite, transmisión de ondas y o cualquier otra similar; (iii) las terminales de cómputo, los cajeros automáticos, Internet y aquellos elementos electrónicos que en el futuro se lleguen a considerar como tales por **“EL BANCO”**. Para efectos de este Contrato, se consideran Medios Electrónicos los servicios de **“EL BANCO”** por INTERNET.
- **“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 **“EL BANCO”**, 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 **“Equipo Tecnológico”**.
- **“MÓDULOS”**: Secciones del **“Software”** en donde se concentra su parte transaccional o de servicios.

- **"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".
- **"PLATAFORMA"**: Se refiere a los Dispositivos Móviles y/o al Canal WEB.
- **"PORTAL DE "EL BANCO"**: Llámese de esta manera a cualquiera de las siguientes páginas de internet de **"EL BANCO"** www.banorte.com
- **"PROCESADOR DE TARJETAS"**: Empresa(s) propietaria(s) de marcas incluidas en tarjetas de crédito, débito y otros productos que presta servicios de operación en sistemas de pagos con las referidas tarjetas y/o productos. Dicho(s) procesador(es) genera(n) reglas operativas que cada usuario de los productos en donde se incluya(n) su(s) marca(s) y las Instituciones de Crédito están obligados a seguir en el uso y operación de los mismos.
- **"PRODUCTOS Y SERVICIOS"**: Son aquellas actividades, transacciones y/o negociaciones (activas, pasivas y de servicios) que les están permitidas efectuar a las instituciones de crédito y sobre las cuales **"EL BANCO"** efectúa operaciones con sus clientes.
- **"SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA"**: Centro de atención al público cuyo servicio es prestado por **"EL BANCO"** a través de sistemas de comunicación telefónica y por medio del cual **"EL CLIENTE"** podrá autorizar, tramitar y/o ejecutar "Operaciones".
- **"SOFTWARE"**: Son los programas de computación desarrollados por **"EL BANCO"**, 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 los mismos se proporcione a **"EL CLIENTE"** servicios bancarios por "Internet".
- **"USUARIOS AUTORIZADOS"**: Cada una de las personas que son dadas de alta y autorizadas por **"EL CLIENTE"**, a través del "Administrador", en la sección de "Administración de Usuarios", para tener acceso a los servicios objeto del presente apartado y poder autorizar, tramitar y/o ejecutar "Operaciones", así como para efectuar la aceptación de contratos en "Línea".

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

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

En el supuesto de que **"EL CLIENTE"** no haga uso del servicio durante un periodo consecutivo de 6- seis meses, **"EL BANCO"** podrá inhabilitar el mismo.

4.- DESCRIPCIÓN DE LAS "OPERACIONES", CARACTERÍSTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES, LIMITE DE MONTO EN OPERACIONES. - Las "Operaciones" que se podrán efectuar a través de los servicios referidos en este Contrato serán las siguientes:

- Consultas de saldo, movimientos, cuentas CLABE, Resumen de cuentas, información financiera.
- Transferencias a cuentas propias, terceros Banorte, otros Bancos nacionales SPEI (mismo día), otros bancos nacionales TEF (siguiente día hábil), transferencias rápidas, SPID y dispersiones de fondos,
- Realización, incremento, decremento y liquidación de depósitos de dinero, inversiones y préstamos documentados a **"EL BANCO"**;
- Realización de pagos, cargos y envío de declaraciones fiscales,
- Cargos automáticos para transferencias de fondos o para pagos de bienes y/o servicios,
- Compra venta de divisas, títulos y/o valores,
- Solicitudes, usos y/o disposiciones de créditos, incluidas la solicitud y modificación de instrucciones de cartas de crédito,
- Depósitos de cheques a cargo de **"EL BANCO"** en Moneda Nacional y Dólares de los Estados Unidos de América, moneda en curso legal.
- Depósitos de cheques a cargo de otras instituciones nacionales, en Moneda Nacional y Dólares de los Estados Unidos de América, moneda en curso legal;
- Pagos a tarjetas de crédito propias, activar o desactivar Tarjetas de Crédito, aumento y disminución de límites de Tarjeta de Crédito, Bloquear y desbloquear Tarjetas de crédito, cancelar tarjeta de crédito, todo sobre tarjeta de crédito propias.
- Pago de Tarjetas de otros Bancos, pago de Servicios, compra de tiempo aire.
- Solicitud de Chequeras
- Activación o desactivación de tarjetas de Débito.
- Reporte de cheque extraviado
- Generar referencias para retiro en cajero y consulta de las referencias generadas.
- Ubicar sucursales, cajeros y corresponsales Banorte
- Generación de Token Celular (sólo a través del software disponible en aplicativos móviles).
- pago de contribuciones
- Registro de cuentas destino
- Alta y modificación del medio de notificación.
- Consulta de Estados de Cuenta
- Contratación de otro servicio
- Desbloqueo de contraseñas o NIP
- Las demás operaciones que **"EL BANCO"** ponga a disposición de **"EL CLIENTE"** a través de este servicio.

Las "Operaciones" estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de los "Medios Automatizados" y de la Banca por internet que **"EL CLIENTE"** tiene contratado 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 **"EL BANCO"** suspenda la posibilidad de realizar determinadas "Operaciones" o bien que no se encuentren disponibles debido a que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente Contrato.

Las "Operaciones" que impliquen transferencias de fondos, a "Cuentas Autorizadas Propias", "Cuentas Autorizadas de Terceros" y "Cuentas Autorizadas Varias", "**EL CLIENTE**", deberá utilizar como segundo factor de autenticación, el "Token", o cuando "**EL BANCO**" le indique a "**EL CLIENTE**", la utilización del mismo. "**EL CLIENTE**" podrá establecer límites en lo que respecta al monto y número de las "Operaciones", lo anterior a través de los "Medios Automatizados".

Las "Operaciones" relativas a los Depósitos, mencionadas en los incisos h) e i), aplican únicamente a "**EL CLIENTE**" Persona Moral.

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

I.- Dichas "Operaciones" se podrán efectuar:

- a) Entre "Cuentas Autorizadas Propias".
- b) De "Cuentas Autorizadas Propias" a "Cuentas Autorizadas Varias".
- c) De "Cuentas Autorizadas Propias" a otros "Productos y Servicios" o viceversa, cuando así lo permitan las características de éstos.
- d) De "Cuentas Autorizadas Propias" a "Cuentas Autorizadas de Terceros".
- e) Con cargo a créditos asociados a tarjetas de "**EL CLIENTE**".

El alta de cuentas destino de Terceros Banorte u otro Banco Nacional para realizar transferencias de fondos a las mismas únicamente se puede realizar a través del Canal WEB, esta funcionalidad no está disponible para los dispositivos móviles.

II.- Cuando para la ejecución de una transferencia de fondos o envíos de pagos se requieran efectuar trámites a través de los sistemas establecidos por el Banco de México (SPEI, SPID, etc.) o por otros sistemas operados entre las Instituciones de Crédito (Pagos interbancarios por conducto del Centro de Compensación Bancaria "CECOBAN", órdenes de pago Internacional por conducto de la Asociación para la Red Mundial Interbancaria de Telecomunicaciones Financieras o "SWIFT" por sus siglas en inglés, etc.), se sujetarán tales operaciones, además de lo dispuesto en este Contrato, a lo siguiente:

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

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

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

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

La disposición de créditos se podrá efectuar a través del abono de los recursos en la cuenta de "**EL CLIENTE**", así como por el uso de crédito asociado con tarjetas o mediante la asunción de obligaciones de "**EL BANCO**", por orden y cuenta de "**EL CLIENTE**", conforme a las cartas de crédito o demás instrumentos en donde se formalicen este tipo de "Operaciones".

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

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

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

“EL CLIENTE” a través del propio “SOFTWARE” utilizando un segundo factor de autenticación categoría 3 o 4, o a través de firma autógrafa en las sucursales de “EL BANCO” podrá modificar los límites de operación de su servicio.

5.- CONTRATACIÓN EN "LÍNEA" Y DISCREPANCIA DE DATOS O VERSIONES. - Las partes podrán celebrar contratos en "Línea" mediante la publicación, que en el "Software" realice “EL BANCO”, de los contratos de adhesión y carátulas de activación de productos y/o servicios que ofrece “EL BANCO” a sus clientes, siendo que “EL CLIENTE” aceptará los términos y condiciones de los mismos directamente a través del propio "Software" mediante el empleo de los "Dispositivos de Seguridad" que efectúen los "Usuarios Autorizados" y/o el “Administrador”.

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

6.- PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN DE “EL CLIENTE”.- La "Identificación", la "Contraseña" y el "Token" son los mecanismos de identificación y autenticación de “EL CLIENTE” y deberán ser utilizados por “EL CLIENTE” para tener acceso a los "Medios Automatizados", o cuando “EL BANCO” le indique a “EL CLIENTE”, que utilice dichos "Dispositivos de Seguridad", debiendo sujetarse a lo siguiente:

Para el “Software” que se opera a través del Canal WEB aplicará el siguiente procedimiento de acceso:

- “EL CLIENTE” o en su caso éste, **por** conducto del “Administrador” o el “Usuario Autorizado”, según sea el caso, deberá establecer contacto entre el "Equipo Tecnológico" y la "Dirección Electrónica”.
- Efectuado el contacto en la "Dirección Electrónica”, “EL CLIENTE”, a través de la misma, deberá proporcionarle al "Software" la "Identificación", su "Contraseña" y en caso de así requerirlo el sistema se solicitará la combinación numérica que arroje en ese momento su "Token", misma combinación que deberá ser igual a la que aparezca en ese mismo momento como la combinación numérica autorizada en el "Computador Central", así como las instrucciones respecto a las "Operaciones" pretendidas o, en su caso, efectuará en dicho programa la aceptación de los contratos en "Línea" que desee celebrar con “EL BANCO”.
- El “Computador Central” revisará y validará el cumplimiento de cada uno de los pasos referidos anteriormente y en el caso de existir alguna irregularidad no se autorizará el servicio pretendido.

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

Para el “Software” que se opera a través del Dispositivo Móvil aplicará el siguiente procedimiento de acceso:

- Para ingresar al servicio “EL CLIENTE” ingresa a la aplicación y se autentica el Usuario que el cliente definió durante el proceso de contratación.
- Posteriormente “EL CLIENTE” ingresa la contraseña.
- El sistema valida la información ingresada por “EL CLIENTE”.
- Al ingresar correctamente los datos se muestra la información de “EL CLIENTE”.

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

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

- “EL CLIENTE” deberá establecer comunicación entre el "Equipo Tecnológico" y el "Sistema de Atención Telefónica”.
- “EL CLIENTE”, una vez que haya establecido la comunicación referida anteriormente, deberá seleccionar la "Operación" deseada y proporcionar al "Sistema de Atención Telefónica" los "Dispositivos de Seguridad”.

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

- “EL CLIENTE” deberá establecer comunicación entre el "Equipo Tecnológico" y el "Sistema de Atención Telefónica”.
- “EL CLIENTE”, una vez que haya establecido la comunicación referida anteriormente, deberá seleccionar la opción de atención por parte del personal ejecutivo de “EL BANCO”.
- El personal ejecutivo de “EL BANCO” realizará un cuestionario de seguridad para identificar a “EL CLIENTE” y, una vez verificada la identidad del mismo, éste último podrá instruir al ejecutivo que lo atiende, sobre la “Operación” a realizar.
- “EL CLIENTE” finalmente deberá proporcionar al "Sistema de Atención Telefónica" el número de cuenta que genera la “Operación” y los respectivos "Dispositivos de Seguridad”.

“EL BANCO”, a través de sus sistemas, revisará y validará el cumplimiento de los procedimientos establecidos en esta cláusula y, siendo el caso de que se cumpla con los mismos, el "Computador Central" podrá procesar los servicios solicitados.

Para el caso de operaciones de Depósitos de cheques, “EL CLIENTE” únicamente podrá realizar las “Operaciones” a través del “Software” y “Hardware” proporcionado por “EL BANCO” y con los accesos y usuarios solicitados por “EL CLIENTE” y entregados por “EL BANCO”.

“EL CLIENTE” y “EL BANCO”, acuerdan que solamente serán válidos aquellos “Archivos Electrónicos” que contengan el “Certificado Digital” y siempre y cuando sean recibidos por “EL BANCO” a través del “Medio de Transmisión”.

Respecto a lo establecido en el párrafo anterior, “EL BANCO” no asume ninguna responsabilidad adicional a la de dar cumplimiento a los “Archivos Electrónicos” y “EL CLIENTE” se obligará respecto de todas las instrucciones contenidas en los mencionados archivos, y respecto a la correcta utilización del “Certificado Digital”.

“EL CLIENTE” es la única responsable de la exactitud, veracidad y oportunidad con que se realice la transmisión de los “Archivos Electrónicos”, así como de cada uno de los datos que contengan los mismos. “EL BANCO” solo será responsable de realizar las operaciones en apego a lo establecido en los “Archivos Electrónicos”.

La información e instrucciones que “EL CLIENTE” transmita mediante los “Archivos Electrónicos”, que coincidan con los respaldos de “EL BANCO”, tendrán plena fuerza legal y valor probatorio respecto a las características y alcance de las operaciones instruidas a este último.

Asimismo, por lo que respecta a la Confirmación de “Operaciones”, “EL BANCO” emitirá una confirmación de recepción en un lapso no mayor a 30 minutos después de recibido el “Archivo Electrónico” siempre que el mismo sea recibido dentro del horario de servicio establecido para la “Operación” a realizar, mismo que se señala en la cláusula tercera del presente Contrato. El horario de recepción de los “Archivos Electrónicos” se sujetará a los horarios establecidos para cada “Operación”. En caso de que un “Archivo Electrónico” contenga instrucciones para realizar dos o más “Operaciones” la confirmación de recepción será emitida por “EL BANCO” hasta que el total de las “Operaciones” sea registrada en los sistemas de “EL BANCO” atendiendo en todo momento los horarios de servicio de las “Operaciones”, sin que esto intervenga con la ejecución y/o realización de aquellas “Operaciones” cuyo horario de servicio haya coincidido con la recepción de “Archivo Electrónico”.

“EL BANCO” enviará la confirmación de recepción mencionada en el párrafo anterior a través de los “Medios de Transmisión”. Dicha confirmación contendrá un listado de las “Operaciones” instruidas, señalando el status de las mismas. En caso de discrepancia entre el contenido de las confirmaciones proporcionadas a través del “Medio de Transmisión” y los asientos contables de “EL BANCO”, estos asientos contables harán prueba plena entre las Partes. “EL CLIENTE” deberá de obtener los recibos, documentos o comprobantes referidos en el párrafo anterior, directamente a través del “Medio de Transmisión”, en caso contrario, será obligación de “EL CLIENTE” obtenerlos en la sucursal de “EL BANCO” en donde se encuentre ubicada la cuenta respectiva.

7.- DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS, RECIBOS, COMPROBANTES, NOTIFICACIONES, DOCUMENTOS Y REGISTROS CONTABLES. - El “Administrador” y/o los “Usuarios Autorizados” en representación de “EL CLIENTE”, podrán tener acceso a los servicios consignados en este Contrato, solamente en Días Hábiles y dentro del horario de servicio indicado para cada “Operación”, en el entendido que “EL BANCO” podrá ampliar o restringir dichos días y/u horarios de servicio. “EL BANCO” 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 Contrato, 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 “EL BANCO” no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de “Línea”, fallas en los “Medios Automatizados” o en el “Computador Central” o por cualquier otra causa ajena al control de “EL BANCO”, no se pudiere hacer uso de los servicios establecidos en este Contrato.

Las “Operaciones” ejecutadas con éxito dentro de los días y horas permitidos, según se pacta anteriormente, surtirán sus efectos el día en que se efectúen, en el entendido de que, las “Operaciones” que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios establecidos anteriormente, surtirán sus efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución, ahora bien, cuando se trate de transferencias de fondos o pagos a cuentas que no estén abiertas con “EL BANCO”, nacionales o extranjeras, se acreditarán las cantidades respectivas conforme a las reglas, acuerdos y/o políticas referidas en los puntos 1,2 y 3 del apartado II de la cláusula DESCRIPCIÓN DE LAS “OPERACIONES”, CARACTERISTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES, LIMITE DE MONTO EN OPERACIONES. Lo anterior con la salvedad de que, sin dejar de observar los parámetros referidos anteriormente, “EL CLIENTE” podrá establecer un plazo de aplicación adicional que deberá ser validado por “EL BANCO”. “EL CLIENTE” reconoce que los medios de identificación proporcionados tanto por “EL BANCO” lo identifican y obligan en la celebración de operaciones a través de “Medios Automatizados”.

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 del “Sistema de Atención Telefónica” se podrán proporcionar recibos o comprobantes a través del correo electrónico designado.

“EL CLIENTE” autoriza a “EL BANCO”, para que este último envíe las notificaciones relativas a las “Operaciones” realizadas por “EL CLIENTE”, a través de los servicios objeto de este Contrato, a la dirección de correo electrónico que, en su caso, designó “EL CLIENTE” en la Caratula de Activación correspondiente al presente Contrato. “EL CLIENTE” podrá cambiar la dirección de correo electrónico bastando para ello que lo solicite a través del “Software”.

En caso de discrepancia entre los registros contables de “EL BANCO” y la información que aparezca en los “Medios Automatizados” de las cuentas de “EL 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 proporcionados vía fax, según se menciona anteriormente, los registros contables de “EL BANCO” harán prueba plena entre las partes.

8. MECANICA OPERATIVA DE CONTRATACIÓN: “EL BANCO” y “EL CLIENTE” convienen que “EL CLIENTE” podrá contratar el servicio en de conformidad con lo establecido en la cláusula “PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PERÍODO DE GRACIA” en las sucursales de “EL BANCO” mediante firma autógrafa, debiendo identificarse previamente “EL CLIENTE”.

9.- DE LOS “DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD”, “CERTIFICADO DIGITAL” Y DISCREPANCIA DE DATOS O VERSIONES”.- “EL CLIENTE”, previamente a la firma de la Caratula de Activación correspondiente a este Contrato, ha sido informado por “EL BANCO” sobre el funcionamiento, las características y el alcance de los “Dispositivos de Seguridad”, así como del “Certificado Digital”, mismos que a la firma del presente Contrato son aceptados en su totalidad por “EL CLIENTE”; en este sentido, utilizará dichos “Dispositivos de Seguridad” (“Identificación”, “Contraseña” y “Token”) como medios electrónicos de acceso a los “Medios Automatizados”.

Para las Operaciones de Depósitos, en adición a lo anterior, “EL CLIENTE”, deberá requisitar la Carátula de Activación correspondiente al presente Contrato, mismo que formará parte integrante del presente Contrato.

Asimismo, las partes acuerdan que, es responsabilidad de “EL CLIENTE”, la obtención, renovación o revocación del “Certificado Digital” y que, “EL BANCO” solo será el conducto, a través del cual, será solicitado a CECOBAN S.A de C.V., por lo que, “EL CLIENTE”, libera a “EL BANCO” de cualquier responsabilidad adicional a la establecida en la presente cláusula.

Las partes convienen en que, tanto el “Certificado Digital”, como 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 “EL BANCO” por el uso de los “Medios Automatizados”, por los servicios obtenidos en dichos medios, por la autorización, tramitación y/o ejecución de “Operaciones”, así como respecto a la aceptación de los términos y condiciones de los contratos en “Línea” a que se refiere este Contrato y de las demás obligaciones que surjan o se deriven del mismo.

En caso de discrepancia entre el contenido de los documentos proporcionados por el “Software” y los asientos contables de “EL BANCO”, estos asientos contables harán prueba plena entre las Partes, así mismo, respecto de los contratos en “Línea”, las Partes se sujetarán exclusivamente a los términos de los contratos que mantenga “EL BANCO” en sus respaldos de archivos electrónicos, conforme al control de versiones que se menciona en la cláusula referente a Contratación en Línea precedente de este apartado. “EL CLIENTE” deberá de obtener los recibos, documentos o comprobantes referidos en el párrafo anterior, directamente a través del “Software”, en caso contrario, será obligación de “EL CLIENTE” obtenerlos en la sucursal de “EL BANCO” en donde se encuentre ubicada la cuenta respectiva.

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

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

“EL BANCO” mantendrá comunicado a “EL CLIENTE”, por este mismo servicio, en caso de proceder conforme a lo pactado en los dos párrafos que anteceden.

10.- COMUNICACIÓN DE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA, ENTREGA DE DISPOSITIVOS, ALTAS, BAJAS Y SUPERVISIONES. - “EL BANCO” informará a “EL CLIENTE”, a la firma de la Carátula de Activación correspondiente a este Contrato, la “Dirección Electrónica” para que este último a su vez la haga del conocimiento del “Administrador” y de los “Usuarios Autorizados”.

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

El “Administrador” deberá de ingresar al “Software” y capturar en la sección de “Administración de Usuarios” los datos necesarios para dar de alta a los “Usuarios Autorizados” y, en su caso, imponerles limitaciones para la realización de “Operaciones”.

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

11.- OBTENCIÓN DE “DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD”, CAMBIO O SUSPENSIÓN, ROBO O EXTRAVÍO, INHABILITACIÓN, CANCELACIÓN DE DISPOSITIVOS Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - Previo a la obtención de los servicios materia de este Contrato, “EL CLIENTE” deberá determinar, a través de los sistemas de “EL BANCO”, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus contraseñas o “Dispositivos de Seguridad”.

“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 del “Sistema de Atención Telefónica”. “EL CLIENTE” no será responsable de las “Operaciones” que se realicen utilizando los “Dispositivos de Seguridad” reportados por “EL CLIENTE”, como robados y/o extraviados, lo anterior a partir del momento en que “EL BANCO” reciba y confirme el reporte correspondiente.

Respecto a lo establecido en el párrafo anterior, “EL BANCO” 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”.

En el supuesto de que **“EL CLIENTE”** realice la captura errónea de los “Dispositivos de Seguridad” en tres o más ocasiones durante la realización de “Operaciones” y/o durante la utilización de los “Medios Automatizados”, **“EL BANCO” inhabilitará** los referidos “Dispositivos de Seguridad”. **“EL CLIENTE”** deberá solicitar a **“EL BANCO”**, a través del “Sistema de Atención Telefónica”, la reactivación de los “Dispositivos de Seguridad”.

A partir del momento en que **“EL CLIENTE”** solicite la inhabilitación o cancelación de los “Dispositivos de Seguridad”, se reporte el fallecimiento de **“EL CLIENTE”** o se da por terminado este Contrato 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 o de la solicitud de terminación antes mencionada ésta última en términos de las cláusulas VIGENCIA y RESPECTO A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

El presente Contrato se podrá dar por terminado por cualquiera de las partes en términos de lo señalado en las cláusulas VIGENCIA y RESPECTO A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, en el entendido que cuando **“EL CLIENTE”** realiza la cancelación del servicio, se inhabilita “el token” y ya no puede ser utilizado, por lo que si **“EL CLIENTE”** desea utilizar nuevamente el servicio debe realizar nuevamente el proceso de contratación.

12.- ROBO, EXTRAVÍO, CAMBIO, INHABILITACIÓN, CANCELACIÓN DE DISPOSITIVOS Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - Los “dispositivos de seguridad” de los “Usuarios Autorizados”, en cualquier caso, ya sea por robo, extravío o cualquier otro evento, podrán ser inhabilitados por el “Administrador” directamente en el “Software” y suspenderles el acceso al mismo. **“EL BANCO”**, podrá inhabilitar el acceso al “Software”, siempre y cuando **“EL CLIENTE”** o el “Administrador” le proporcionen por escrito la instrucción correspondiente.

Para el cambio del “Administrador”, **“EL CLIENTE”** deberá comunicarlo por escrito a **“EL BANCO”**, así mismo, **“EL CLIENTE”** deberá de proporcionarle por escrito a **“EL BANCO”** el nombre del “Administrador” sustituto para que le sean proporcionados los “Dispositivos de Seguridad” correspondientes.

Para el cambio de la “Identificación” o las “Contraseñas” y/o “Tokens”, **“EL CLIENTE”** o directamente el “Administrador” deberá comunicarlo por escrito a **“EL BANCO”** para que este proceda a proporcionar los nuevos dispositivos.

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

A partir del momento en que **“EL CLIENTE”** solicite la inhabilitación o cancelación de los “Dispositivos de Seguridad” en los términos de esta 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.

El presente Contrato se podrá dar por terminado por cualquiera de las partes en términos de lo señalado en las cláusulas VIGENCIA y RESPECTO A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, en el entendido que cuando **“EL CLIENTE”** realiza la cancelación del servicio, se inhabilita “el token” y ya no puede ser utilizado, por lo que si **“EL CLIENTE”** desea utilizar nuevamente el servicio debe realizar nuevamente el proceso de contratación.

13.- DE LOS “TOKENS”. - **“EL CLIENTE”** expresamente conviene en someterse a las siguientes disposiciones respecto a los “Tokens”:

“EL BANCO” proporcionará a **“EL CLIENTE”** un “Token” por cada usuario (“Administrador” y “Usuarios Autorizados”). Estos “Tokens” deberán ser solicitados al momento de la contratación de los servicios materia de este apartado, o bien, posteriormente mediante el formato que **“EL BANCO”** proporcione para tales efectos.

“EL CLIENTE” se obliga a que los usuarios de los “Tokens” los utilicen únicamente para lo convenido en este apartado, siendo de su completa responsabilidad los daños o el mal uso que se les dé a los mismos.

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

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

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

14.- DEL “EQUIPO TECNOLÓGICO”, SU COMPATIBILIDAD Y REQUISITOS.- **“EL CLIENTE”** deberá contar con el “Equipo Tecnológico” necesario para la obtención de los servicios objeto del presente Contrato, 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 equipo o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por “virus” transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **“EL CLIENTE”** en el “Equipo Tecnológico”, con motivo del uso de los servicios objeto del presente Contrato, el procesamiento o transmisión de las “Operaciones”, su ejecución y en general cualquiera otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

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

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

15.- "MENSAJE DE DATOS" POR CORREO ELECTRÓNICO Y ERRORES EN LAS INSTRUCCIONES PROPORCIONADAS. - Las partes podrán comunicarse "Mensajes de Datos" a sus respectivas direcciones de correo electrónico. Los "Mensajes de Datos" que genere **“EL BANCO”**, estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga éste de los mismos, aplicando esto último también para los "Mensajes de Datos" que reciba **“EL BANCO”** por parte de **“EL CLIENTE”**.

“EL BANCO”, no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe de **“EL 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 **“EL BANCO”** para la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones".

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

Transcurridos los plazos señalados en la cláusula referente a Procedimiento Para Aclaraciones, sin que **“EL CLIENTE”** haya realizado observación alguna, de conformidad a lo pactado en la referida cláusula, los asientos o conceptos que aparecen en los Estados de Cuenta, y que figuren en la contabilidad de **“EL BANCO”**, se tendrán aceptados por **“EL CLIENTE”** y harán prueba plena entre las Partes.

En el entendido que las Sucursales de **“EL BANCO”** y los Estados de Cuenta, serán el medio de consulta de saldos, transacciones y movimientos, en relación a todos los productos contratados al amparo de presente Contrato, para lo cual **“EL CLIENTE”** como requisito para que le sea proporcionada la información deberá identificarse previamente. Así mismo en caso de que así se pacte con **“EL CLIENTE”** y de manera adicional a los medios anteriormente señalados éste podrá consultar sus saldos, transacciones y movimientos a través de los Medios Electrónicos que se tengan establecidos para tales efectos, en el entendido que en dicho supuesto **“EL BANCO”** autenticará y validará la identidad de **“EL CLIENTE”** de manera previa al otorgamiento de la información.

Las aclaraciones en relación a las operaciones realizadas a través del Software se ajustarán al proceso establecido en la cláusula de Procedimiento De Aclaraciones.

17.- DOCUMENTOS DE TERCEROS. Será obligación exclusiva de **“EL CLIENTE”** obtener de terceras personas toda la documentación que sea necesaria (contratos, documentos, recibos, etc.) con relación a las "Operaciones" que respecto a éstas se ejecuten, debiendo conservar dicha documentación para hacer frente a las discrepancias, aclaraciones o cualquier otro evento que se le pudieran presentar con dichos terceros, quedando entendido que lo que se derive de tales actos será exclusivamente vinculatorio a **“EL CLIENTE”**, asumiendo desde este momento cualquier responsabilidad que se suscite al respecto.

Los "Productos y Servicios" que tengan que estar previamente contratados por **“EL CLIENTE”** con **“EL BANCO”**, para que puedan ser sujetos a operarse a través de los "Medios Automatizados", según se informe a través estos últimos, se regirán por lo dispuesto en los contratos respectivos celebrados por las Partes y, en lo que fuere conducente, a lo estipulado en este Contrato con respecto a las "Operaciones" que sobre los mismos se efectúen.

18- COMISIONES, CARGOS Y TARIFAS.- **“EL CLIENTE”** deberá de cubrirle a **“EL BANCO”** por la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, las comisiones y costos que sean comunicados por **“EL BANCO”** a través de la Carátula de Activación correspondiente al presente Contrato, en la inteligencia que, el importe de las comisiones y costos mencionados podrán ser variadas o modificadas en cualquier tiempo por **“EL BANCO”**, en tal caso, este último enviará a **“EL CLIENTE”**, por escrito con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, la información correspondiente que indique las nuevas comisiones y costos mencionados. En caso de que **“EL CLIENTE”** no acepte las nuevas condiciones de cobro, tendrá derecho a dar por terminado los servicios referidos en este Contrato, en el entendido que en el caso de que **“EL CLIENTE”** continúe con el uso de los servicios objeto de este Contrato, **“EL BANCO”** procederá a cargarle las nuevas tarifas según sean modificadas, ya que se entenderá que **“EL CLIENTE”** las acepta tácitamente.

“EL CLIENTE” deberá de cubrir a **“EL BANCO”** todos los gastos en que se incurran por las "Operaciones" solicitadas. Lo anterior considerando que las "Operaciones" mantendrán las comisiones y/o tarifas que en su momento **“EL BANCO”** informó al cliente al momento de la contratación de las mismas.

“EL CLIENTE” autoriza a **“EL BANCO”**, 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.

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

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

En el caso de los servicios de Banca por Internet ofrecidos a Persona Moral y Persona Física con Actividad Empresarial **“EL CLIENTE”** autoriza a **“EL BANCO”**, para que éste último cargue en la "Cuenta de Referencia", identificada en la Carátula de Activación correspondiente a este Contrato, las comisiones referentes a "Renta Mensual", mismas que se señalan en la Carátula de Activación correspondiente al presente Contrato o bien las que **“EL BANCO”** informe en su momento. **“EL**

CLIENTE podrá cambiar la "Cuenta de Referencia" señalada en el presente párrafo a través de los "Medios Automatizados" y/o las sucursales de **"EL BANCO"**, esto último mediante aviso por escrito.

Por lo que respecta a las operaciones de Depósito, a las que alude la cláusula tercera del presente Contrato, **"EL CLIENTE"** tendrá a su cargo todos los gastos que deriven del mantenimiento del "Hardware" y los demás accesorios que se instalen con motivo del mismo. **"EL CLIENTE"** tendrá la obligación de restituir a **"EL BANCO"** el "Software" y sus accesorios, en el momento en que **"EL BANCO"** se los solicite, en el entendido que el "Software" y sus accesorios se encuentran en buen estado y con disponibilidad inmediata de total funcionamiento. **"EL BANCO"** recibirá de conformidad los conceptos de su propiedad mencionados en este párrafo, siempre y cuando se los entregue **"EL CLIENTE"** sin condicionamientos y/o daños, tomando en consideración el solo efecto del consumo y/o desgaste natural por su uso.

19.- AUTORIZACIÓN PAR ESTABLECER CONTACTO POR OTROS MEDIOS: **"EL CLIENTE"** autoriza en este acto a **"EL BANCO"**, para que este último pueda establecer contacto, ya sea a través de los "Medios Automatizados", computacionales o cualesquiera otros, con diversas Instituciones de Crédito o análogas, nacionales o extranjeras, cuando esto se requiera para la tramitación y/o ejecución de "Operaciones".

20.- IDENTIFICACIÓN DE ADMINISTRADOR Y USUARIOS AUTORIZADOS.- Las Partes convienen que **"EL CLIENTE"** tendrá la obligación de integrar un expediente de identificación de cada uno de sus Administradores y Usuarios Autorizados y de tenerlo a disposición de **"EL BANCO"**. Será responsabilidad de **"EL CLIENTE"** informar oportunamente a **"EL BANCO"**, sobre el proceso de altas, bajas, cambios, inactivación, activación de los Administradores o Usuarios Autorizados. **"EL BANCO"** le informará a **"EL CLIENTE"** en el Anexo para la Integración del Expediente de Identificación los datos y documentos que debe contener cada expediente.

Cuando **"EL BANCO"** se lo requiera por escrito, **"EL CLIENTE"** deberá entregar dichos expedientes a **"EL BANCO"** en un plazo no mayor a 10 días hábiles contabilizados a partir de la fecha del requerimiento.

21.- FIRMA ELECTRÓNICA.- El uso del Usuario, contraseña, NIPs y/o Factores de Autenticación constituirá una Firma Electrónica, la cual tendrá los mismos efectos que la firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por ello, las operaciones, instrucciones y contrataciones que se lleven a cabo mediante el uso de ésta, identificarán plenamente ante **"EL BANCO"** a **"EL CLIENTE"** y expresan el consentimiento otorgado. Por lo anterior, **"EL CLIENTE"** acepta y reconoce expresamente que serán válidos los actos celebrados a través de los servicios de Banca Electrónica, no pudiendo ser desconocidos, repudiados, rechazados o revocados por **"EL CLIENTE"**.

22.- RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y "EL BANCO" RESPECTO A USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA, USO Y PROPIEDAD DE LOS "MEDIOS AUTOMATIZADOS", CONFIDENCIALIDAD, DAÑOS Y PERJUICIOS.- **"EL BANCO"** es responsable de informar a **"EL CLIENTE"** los principios de seguridad, los cuales se encuentran al final del este Contrato, adicionalmente **"EL BANCO"** 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 **"EL BANCO"**. **"EL CLIENTE"** se obliga en este acto a no utilizar o disponer de los "Medios Automatizados" para fines distintos a los estipulados en este Contrato, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

"EL CLIENTE" reconoce la propiedad exclusiva de **"EL BANCO"**, sobre los "Medios Automatizados", así como el hecho de que éste le permitirá hacer uso de los mismos, conforme con lo estipulado en este Contrato, 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 la pactado en este Contrato o, que por cualquier causa **"EL BANCO"**, sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **"EL BANCO"**, con motivo del uso que **"EL 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 **"EL BANCO"**, las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por **"EL BANCO"**,.

También será la exclusiva responsabilidad de **"EL CLIENTE"** el permitir o no a terceras personas las facilidades para el acceso a los servicios objeto del presente Contrato 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".

23.- PRINCIPIOS DE SEGURIDAD E INFORMACION DE SEGURIDAD.- Por disposición Oficial, las Instituciones Financieras están obligas a comunicar al cliente lo dispuesto por el Artículo 306 y demás correlativos aplicables del Capítulo X de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, conocida como Circular Única de Bancos, según lo ordenado en el Diario Oficial de la Federación.

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

- Revisar con frecuencia en el portal www.banorte.com sección de Seguridad, la información de los riesgos inherentes que conlleva el servicio por internet.
- Será responsabilidad de **"EL CLIENTE"** la asignación de la cuenta de correo electrónico que le servirá de enlace con **"EL BANCO"**, mediante la cual se le notificarán las operaciones realizadas a través del servicio de Internet.
- Es de carácter obligatorio el mantener bajo su resguardo el usuario y token asignado en la contratación de servicios de Banco en Línea. El usuario, contraseña y token son de uso exclusivo. Debe seleccionar y asignar una imagen, frase, pregunta y respuesta de seguridad antes de acceder por primera vez al sistema de Banco

en Línea desde su computadora personal conectada a Internet. Esto servirá para que cada vez que ingrese al sitio pueda tener la certeza de estar accediendo al sitio oficial de Banorte.

- Después de tres intentos fallidos de acceso al servicio de Banco en Línea derivados de una errónea captura en la contraseña y/o “código token”, por su seguridad el servicio se bloqueará y tendrá que comunicarse a Banorte.
- Por su propia seguridad, el servicio cuenta con parámetros de operación que le permiten restringir sus operaciones monetarias por montos.
- Al no utilizar el servicio por 6 meses o más el sistema se bloqueará de manera automática y para desbloquearlo será necesario que “EL CLIENTE” se comunique a Banorte para solicitar el desbloqueo.
- Es de vital importancia contar con la instalación y continua actualización de software antivirus en el (los) equipo(s) donde se utilizará el servicio de internet.

“EL BANCO” a través del Software y del correo electrónico registrado le enviará a “EL CLIENTE” de manera gratuita información para evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con “EL BANCO”.

24.- 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 del presente Contrato, ni otorgarlos en garantía, con la salvedad de que “EL BANCO” otorgue su consentimiento.

25.- VIGENCIA. - La vigencia de este Contrato, es indefinida, sin embargo “EL CLIENTE” podrá darlo por terminado, en cualquier momento, de acuerdo a lo consignado en la siguiente cláusula denominada respecto a la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión.

Así mismo “EL BANCO” podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, bastando para ello que de un aviso a “EL CLIENTE” con por lo menos 10 (diez) días naturales de anticipación, dicho aviso será entregado a “EL CLIENTE” a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Por escrito dirigido al domicilio de “EL CLIENTE”
- b) Por escrito entregado a través de cualquiera de las sucursales de “EL BANCO”.
- c) En forma electrónica a través de Cajeros Automáticos.
- d) En forma electrónica a través de los “Medios Automatizados”.
- e) Mediante su inserción en el Estado de Cuenta

26. RESPECTO A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. - “EL CLIENTE” podrá solicitar por escrito, en cualquier sucursal de “EL BANCO”, o en su defecto a través de los medios electrónicos autorizados por éste y previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de este 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 de “EL CLIENTE” que formule la solicitud respectiva, solicitándole en caso de ser a través de la sucursal una identificación oficial, y en el caso de ser a través de medios electrónicos autenticando debidamente a “EL CLIENTE”, debiendo confirmar sus datos personales.

Una vez realizado lo señalado en el párrafo anterior “EL BANCO” realizará lo siguiente de acuerdo al tipo de operación que se está dando por terminada:

- 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.
- b) Rechazará en caso de que sea aplicable de acuerdo a la operación cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición. En consecuencia “EL BANCO” no efectuará cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.
- c) En caso de que existan productos o servicios asociados, “EL BANCO” cancelará sin su responsabilidad el cobro de los mismos, así como los servicios de domiciliación en la fecha de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.
- d) “EL BANCO” no condicionará la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en él.
- e) “EL BANCO” no cobrará a “EL CLIENTE” comisión o penalización por la terminación del Contrato.
- f) En caso de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, se darán por terminados los productos o servicios adicionales, si alguno de los productos o servicios relacionados entre sí y ofertados en conjunto a beneficio de “EL CLIENTE” puede subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno “EL BANCO” podrá modificar las condiciones del que subsista avisando a “EL CLIENTE” de ésta situación en términos de la cláusula MODIFICACIONES Y AVISOS.

“EL BANCO” podrá dar por terminado el presente Contrato de manera inmediata sin necesidad de notificación previa en los siguientes supuestos:

- a) Cuando dicha terminación de Contrato le sea solicitada a “EL BANCO” por alguna autoridad regulatoria.
- b) Cuando en cumplimiento a las normas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo sea solicitada la terminación de la relación contractual por el Comité de Comunicación y Control de “EL BANCO”.
- c) Cuando “EL BANCO” en virtud de las investigaciones que realice determine que los documentos con los que fue contratado el producto o servicio son apócrifos, existe suplantación de identidad o que la información proporcionada para la celebración de los contratos no es verídica.
- d) Cuando “EL CLIENTE” no proporcione al momento en que le sean solicitados por “EL BANCO” los documentos necesarios para la actualización de su expediente.
- e) Cuando se detecte que se han realizado operaciones fraudulentas con los Productos o Servicios contratados.

En los supuestos anteriores “EL BANCO” notificará a “EL CLIENTE” a través de Aviso en el domicilio que se tenga registrado, la cancelación del servicio otorgado en virtud del presente Contrato a más tardar a los 15- quince días posteriores a que fue cancelada la misma.

Así mismo cuando “EL CLIENTE” se encuentre o sea incorporado en las listas de la OFAC, “EL BANCO” bloqueará cuenta y/o el servicio y le notificará a “EL CLIENTE” la situación de manera posterior mediante Aviso a su domicilio a efecto de que éste haga valer sus derechos.

“EL BANCO” no condicionará la terminación del Contrato a cualquier otro acto no previsto en él. Así mismo **“EL BANCO”** se abstendrá de cobrar a **“EL CLIENTE”** comisión o penalización por terminación del contrato, excepto las comisiones en su caso que se encuentren pactadas con el usuario que sean relativos al pago anticipado de créditos.

Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, se darán por terminado los productos o servicios adicionales.

27.- DÍAS HÁBILES Y HORARIO DE ATENCIÓN.- Para los efectos del presente Contrato 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, en cuanto al Horario de Atención a Clientes es aquél que **“EL BANCO”** comunique a sus clientes a través de sus sucursales bancarias o por cualquier otro medio al que tengan acceso estos últimos.

28.- CARÁTULA DE ACTIVACIÓN.- Para los efectos del presente Contrato se deberá entender como Carátula de Activación, el documento que contiene información general de **“EL BANCO”** y de **“EL CLIENTE”**, así como información de los productos y/o servicios contratados, dicha Carátula de Activación será única para cada uno de los productos y/o servicios contratados.

29.- PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES.- Las aclaraciones que **“EL CLIENTE”** formule a **“EL BANCO”** respecto de las operaciones a que se refiere éste 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 de **“EL BANCO”** o acudir a cualquier sucursal de esta 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. Transcurrido el plazo de 90-noventa días antes mencionado, sin que **“EL CLIENTE”** 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 a **“EL CLIENTE”**, 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, en el entendido que si en dicho dictamen se considera no procedente la aclaración solicitada, **“EL CLIENTE”** pagará a **“EL BANCO”**, 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 CLIENTE”**, 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 de **“EL CLIENTE”**, 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 integrará 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.

El anterior procedimiento es sin perjuicio del derecho de **“EL CLIENTE”** 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 CLIENTE”** 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 CLIENTE”** 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 período que corresponda, dicha manifestación debe ser realizada a través de las sucursales de **“EL BANCO”** quien analizará lo manifestado por **“EL CLIENTE”** y resolverá sobre su procedencia o improcedencia 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de su recepción, información que será proporcionada a **“EL CLIENTE”** a través de la sucursal de **“EL BANCO”** que haya recibido la inconformidad y/u objeción.

“EL CLIENTE” autoriza expresamente a **“EL BANCO”** para que este último, en su caso, pueda grabar las conversaciones telefónicas a que se refiere esta cláusula.

30. DEL CESE DE LA RESPONSABILIDAD DE “EL CLIENTE” POR EL USO DE LOS MEDIOS DE DISPOSICIÓN EN EL CASO DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO, DEFUNCIÓN, ROBO O EXTRAVÍO. En el caso de que derivado del producto o servicio contratado a **“EL CLIENTE”** le fueron otorgados medios de disposición asociados a dicho producto o servicio, o en su caso medios de acceso a los medios electrónicos, la responsabilidad de **“EL CLIENTE”** en el caso robo o extravío o defunción cesa en el momento en el cual se le notifica a **“EL BANCO”** el acontecer de los hechos mencionados.

En el caso de terminación del Contrato a solicitud de **“EL CLIENTE”** la responsabilidad de **“EL CLIENTE”** cesa en el momento en que se presenta la solicitud de terminación de Contrato, así mismo en caso de terminación de Contrato por parte de **“EL BANCO”** la responsabilidad cesa al momento en que surta efectos la notificación de terminación, todo lo anterior en términos de las cláusulas VIGENCIA Y RESPECTO A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

31.- TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. - Los títulos o encabezados de las cláusulas de este Contrato, son únicamente para facilitar la referencia de las mismas, y en ningún momento deberán de entenderse limitativas del contenido de éstas.

32.- DOMICILIOS. - Para los efectos relativos al presente Contrato, “EL CLIENTE” señala su domicilio en la Sección de Datos Generales y “EL BANCO” el consignado en la cláusula denominada INFORMACIÓN DE “EL BANCO”, DOMICILIO, DIRECCIÓN EN INTERNET Y REDES SOCIALES DE INTERNET.

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.

33.- MODIFICACIONES Y AVISOS. - A efecto de mejorar las condiciones de los productos contratados al amparo del presente Contrato, “EL BANCO” se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones del presente Contrato, así como las comisiones y tarifas comunicadas a “EL CLIENTE”, previo aviso dado con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, a la fecha prevista para que estas surtan efectos. Si “EL CLIENTE” continúa realizando operaciones al amparo del presente Contrato después de que las modificaciones hayan entrado en vigor, se tendrán por aceptadas las modificaciones antes mencionadas. Lo anterior sin perjuicio de las facultades de “EL CLIENTE” de dar por terminado el presente Contrato sin costo, en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrada en vigor de la modificación, en caso de estar en desacuerdo con las mismas, previa notificación por escrito presentada en el domicilio de “EL BANCO”.

El aviso a que se refiere el párrafo precedente, así como cualquier otro aviso y/o comunicación de “EL BANCO” a “EL CLIENTE” relacionada con este Contrato, “EL BANCO” los realizará a través de inserciones en los Estados de Cuenta y adicionalmente podrá hacerlo por escrito enviado al domicilio de “EL CLIENTE” a través de los canales de Banca electrónica autorizados por “EL BANCO”, por medio de la colocación de los mismos en lugares abiertos al público en sucursales de “EL BANCO”, publicaciones en periódicos de amplia circulación o por cualquier otro medio a elección de “EL BANCO” siempre que se encuentre pactado con “EL CLIENTE”.

En caso de que “EL CLIENTE” desee autorizar o cancelar en caso de que haya sido previamente otorgada la autorización a “EL BANCO” para que su información sea utilizada con fines de mercadotecnia o publicitarios deberá solicitarlo vía telefónica a través de su Centro de Atención telefónica que “EL BANCO” ponga a su disposición para tal fin.

Las partes convienen que “EL BANCO” informará a “EL 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”, en el entendido que si “EL CLIENTE” no proporciona su correo electrónico o bien el correo informado no sea válido o no exista “EL BANCO” se verá imposibilitado para hacer éstas notificaciones a través de dicho medio.

Así mismo y en el caso de operaciones mediante la Banca electrónica “EL BANCO” enviará de manera periódica y gratuita a “EL CLIENTE” información 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 “EL BANCO”.

34.- AUTORIZACIÓN RECIBIR PUBLICIDAD. - “EL CLIENTE”, en su caso, podrá cancelar en cualquier momento la autorización otorgada para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, bastando para ello que lo solicite por escrito a través de cualquiera de las sucursales de “EL BANCO” o bien a través de los medios que “EL BANCO” ponga a su disposición, dicha solicitud surtirá efectos en forma inmediata, en el entendido de que “EL CLIENTE” podrá recibir información publicitaria generada y enviada con anterioridad a la fecha de cancelación de la mencionada autorización. En adición a lo anterior “EL CLIENTE” podrá inscribirse gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, que para tal efecto mantiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, lo anterior a través de los medios que establezca la referida Comisión, en cuyo caso “EL BANCO” dará por cancelada la autorización otorgada por “EL CLIENTE” para que sus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios.

35.- 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 de “EL CLIENTE” que se genere con virtud del presente Contrato.

36.- 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 Contrato 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 Contrato, 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 de “EL BANCO” respecto a los servicios que se proporcionarán en virtud de este Contrato.

Los preceptos legales aludidos en el presente Contrato se encuentran relacionados en el apartado denominado transcripción de preceptos legales, el cual se encuentra disponible en la página www.conducef.gob.mx apartado RECA bajo el número de RECA del presente Contrato, con independencia de que éste Anexo se encuentra a disposición de “EL CLIENTE” en las sucursales de “EL BANCO”.

37.- RENUNCIA DE DERECHOS. - La omisión por parte de “EL BANCO” en el ejercicio de los derechos previstos en este Contrato, en ningún caso tendrán el efecto de una renuncia a los mismos ni que el ejercicio singular o parcial por parte de “EL BANCO” de cualquier derecho derivado de este Contrato excluye algún otro derecho, facultad o privilegio.

La celebración del presente Contrato es independiente de las estipulaciones de cualquier otro acto o contrato celebrado por “EL CLIENTE” con el “EL BANCO”, cuyos términos y disposiciones continuarán vigentes en la forma en que fueron o fueron pactados. “EL CLIENTE” renuncia en este acto a cualquier reclamación de daños y/o perjuicios a “EL BANCO” derivadas, directa o indirectamente, por efectos distintos a lo pactado en el presente Contrato.

38.- INFORMACIÓN DE “EL BANCO”, DOMICILIO, DIRECCIÓN EN INTERNET Y REDES SOCIALES DE INTERNET.- BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE, tiene establecido su domicilio fiscal en Avenida Revolución No. 3000, Colonia Primavera, Código Postal 64830 en Monterrey, Nuevo León, , nuestra dirección en Internet es www.banorte.com.

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.

39.- INFORMACIÓN DE LA UNE (UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS (UNE)). - “EL BANCO” manifiesta que cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y aclaración de “EL CLIENTE”, cuyos datos son los siguientes:

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
Página de Internet: www.banorte.com

40. BANCA TELEFÓNICA: Es el servicio de Atención Telefónica de “EL BANCO”:

Línea Directa:

Teléfonos:
Ciudad de México (55) 5140-5640
Monterrey (81) 8156-9640
Guadalajara (33) 3669-9040
Resto del País 800-DIRECTA (800-3473282)

41.- 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, Ciudad de México, comunicarse al 800-999-8080 y 55 5340-0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx, o consultar la página electrónica en la red mundial (Internet) www.condusef.gob.mx

“EL BANCO” mantendrá a disposición de “EL CLIENTE” y del público que así lo requiera en sus sucursales ejemplares vigentes de sus Contratos de Adhesión.

42. 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 Cliente se podrán realizar por escrito entregado en el Domicilio del Cliente. 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 Cliente, servicios de mensajes de voz o datos (SMS, MMS, entre otros), Internet, teléfono, o cualquier otro Medio Electrónico.

Al momento de la suscripción del presente Contrato “EL BANCO” entregará de manera física o electrónica a elección de “EL CLIENTE” un ejemplar de este Contrato de Adhesión, la carátula correspondiente en caso de aplicar de acuerdo al producto contratado, así como los Anexos y carátulas de los productos y servicios que se contraten, así como cualquier otro documento que forme parte integrante del mismo, de acuerdo al producto contratado.

Impuestos “EL CLIENTE” y “EL BANCO”, por el contenido y alcance del presente documento, lo firman de entera conformidad en el lugar y fecha indicados en la Sección Datos Generales, la cual forma parte integrante del mismo.