

**CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE DE CARÁCTER INDIVIDUAL (EL CONTRATO), QUE CELEBRAN TARJETAS BANAMEX, S.A. DE C.V., SOFOM, E.R., INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO “TARJETAS BANAMEX” Y LA PERSONA CUYO NOMBRE Y FIRMA APARECEN EN LA SOLICITUD, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARÁ COMO “EL CLIENTE”; SUJETO A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CLÁUSULAS:**

## ÍNDICE

Al amparo del presente Contrato y conforme a la Solicitud respectiva el Cliente contrata, sujeto a las autorizaciones de crédito correspondiente y a los términos y condiciones previstos en el mismo:

### 1. TARJETA DE CRÉDITO (conforme al producto que se emita)

### 2. SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

CAPÍTULO I. DEFINICIONES.....	1
CAPÍTULO II DE LA APERTURA, DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO Y MEDIO DE DISPOSICIÓN.....	3
CAPÍTULO III. DE LA BANCA ELECTRÓNICA.....	7
CAPÍTULO IV. ESTADO DE CUENTA Y ACLARACIONES.....	13
CAPÍTULO V. PAGO DEL CRÉDITO, TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES.....	14
CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES GENERALES.....	16

## CAPÍTULO I. DEFINICIONES

**1. TÉRMINOS.-** Los términos cuya inicial se escribe con mayúscula, tendrán los siguientes significados, independientemente de que los mismos se usen en singular o plural. Los términos identificados con iniciales mayúsculas a los que no se les asignen significados en particular en el presente Contrato tendrán el que les corresponda conforme a la normatividad aplicable, o bien de acuerdo con su uso más común.

**Audiomático.-** Significa el servicio de Banca Telefónica Audio Respuesta propiedad de Citibanamex y que forma parte de la Banca Electrónica Básica, el cual es accesible a través del uso del teléfono, y cuya utilización le permite al Cliente enviar a Tarjetas Banamex Instrucciones, utilizando las Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

**Autenticación.-** Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un Cliente y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica Básica o Avanzada, según corresponda.

**Banca Electrónica.-** Conjunto de servicios y operaciones financieras que Tarjetas Banamex realiza con el Cliente a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Contrato ya sea como “Banca Electrónica Avanzada” o “Banca Electrónica Básica”, según corresponda, conforme a lo contratado por el propio Cliente. Dichos servicios son enunciativos, más no limitativo: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta, Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, pudiendo Tarjetas Banamex en cualquier momento y sin mediar notificación alguna, adicionar o eliminar cualquier funcionalidad o servicio de Banca Electrónica en función de sus análisis de los riesgos a los que pudieran estar expuestos Tarjetas Banamex y/o el Cliente. Para efectos de claridad, cuando el presente Contrato haga mención de la “Banca Electrónica” se entenderá referida tanto a la Banca Electrónica Básica así como la Banca Electrónica Avanzada, en lo que corresponda y resulte aplicable en caso de que está última haya sido contratada por el Cliente.

**Banca Electrónica Avanzada.-** Se refiere a los servicios y operaciones bancarias realizados a través de la Banca por Internet, la Banca Móvil y el Pago Móvil, que requieren para su contratación un consentimiento separado.

**Banca Electrónica Básica.-** Se refiere a servicios y operaciones financieras ejecutados a través de Medios Electrónicos que son indispensables para el uso cotidiano y normal de la Tarjeta de Crédito, siendo tales la Banca Telefónica Voz a Voz, Banca Telefónica Audio Respuesta, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, así como otros que Tarjetas Banamex pueda poner a disposición del Cliente de tiempo en tiempo.

**Banca por Internet/BancaNet®.-** Significan, respectivamente, de manera general el servicio de Banca Electrónica Avanzada efectuado a través de la red electrónica mundial denominada “Internet”, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente, y en particular el que puede ser a través del Portal de Internet

o en cualquier otro que Tarjetas Banamex y/o Citibanamex ponga(n) a disposición del Cliente.

**Banca Móvil.-** Significa el servicio de Banca Electrónica Avanzada, en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso.

**Banca Telefónica Audio Respuesta.-** Significa el servicio de Banca Electrónica Básica mediante el cual Tarjetas Banamex recibe Instrucciones del Cliente a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Cliente mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).

**Banca Telefónica Voz a Voz.-** Significa el servicio de Banca Electrónica Básica mediante el cual el Cliente instruye vía telefónica a través de un representante de Citibanamex debidamente autorizado por este, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Cliente.

**Bitácora.-** Significa el registro electrónico de todas y cada una de las Operaciones a través de los Medios Electrónicos.

**Biométrico/Biometría.-** Es un Factor de Autenticación que forma parte de la Banca Electrónica, el cual se compone de información del Cliente de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris retina, firma autógrafa en Medios Electrónicos, entre otras, mediante las cuales se autorizan Instrucciones para realizar Operaciones Electrónicas.

**Cajeros Automáticos.-** Significa el Dispositivo de Acceso de autoservicio que permite al Cliente realizar diversas consultas y operaciones de Banca Electrónica Básica, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria.

**Carátula de Crédito.-** Significa el documento que se entrega al Cliente conforme a lo previsto en el presente Contrato y en el cual se precisan las características específicas tales como línea de crédito, CAT, fecha de corte y Fecha Límite de Pago del crédito asociado a la Tarjeta que, en su caso se haya otorgado al Cliente al amparo del presente Contrato.

**Cargo Recurrente/Cargo Automático.-** Cargo periódico realizado a la Tarjeta a solicitud del Cliente, y/o Tarjetahabiente Adicional, ya sea directamente a Tarjetas Banamex o a través de los Establecimientos, para el pago por concepto de bienes o servicios proporcionados al Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional, por dichos Establecimientos. La solicitud podrá ser realizada por el Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional, a través de los medios que Tarjetas Banamex o los Establecimientos pongan a su disposición y donde se pueda hacer constar su voluntad.

**CAT.-** Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos.

**Citibanamex.**- Significa Banco Nacional de México S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.

**Clave de Acceso o Contraseña.**- Significa el Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio de Banca Electrónica.

**Clave Dinámica.** - Significa el Factor de Autenticación consistente en el código de seguridad de la Tarjeta representado por la cadena de caracteres que autentica la identidad del Cliente en un servicio de Banca Electrónica generado de forma automática a través de un dispositivo físico o digital, o cualquier otra cadena de caracteres generada para tal fin que consista en claves numéricas o alfanuméricas para un solo uso para una Operación Financiera o Instrucción a través de la Banca Electrónica.

**Contrato.**- Significa conjuntamente la Solicitud, el presente instrumento, sus anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

**CONDUSEF.**- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Los datos de contacto de dicha Comisión son: teléfonos: 555340 0999 / 800 999 8080, su dirección de internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), y su correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**Correo Electrónico.**- Significa la dirección de correo electrónico que el Cliente tiene registrado con Tarjetas Banamex.

**Crédito considerado Vencido para Efectos Contables.**- es aquel que presenta cualquiera de los siguientes dos supuestos (i) cuyo pago mínimo no haya sido liquidado a más tardar (a) el último día del Periodo de Pago, cuando el cliente tenga derecho a la Extensión de Plazo de Pago o en la Fecha Límite de Pago o (b) en la Fecha Límite de Pago cuando el cliente no tenga derecho a la Extensión de Plazo de Pago, conforme a lo previsto en este Contrato; o, (ii) se tenga conocimiento de que el acreditado es declarado en concurso mercantil de conformidad a la previsto en las disposiciones aplicables.

**Día Hábil.**- A los días de la semana en que las entidades financieras no estén obligadas a cerrar sus puertas ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Dispositivo de Acceso.**- Significa el equipo que permite al Cliente acceder al servicio de Banca Electrónica correspondiente.

**Domiciliación.**- A la aceptación expresa del titular de la Cuenta para que se realicen Cargos Recurrentes en su Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios, incluyendo las obligaciones correspondientes a créditos o préstamos a cargo de dicho titular que sean otorgados por la misma Emisora o por un tercero.

**Emisora.**- Significa Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., Sofom, E.R., integrante del Grupo Financiero Banamex, y/o su(s) causahabiente en la emisión de la Tarjeta a que se refiere el presente contrato.

**Entidades.**- Significa Banco Nacional de México, S.A. integrante del Grupo Financiero Banamex, Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., Sofom, E.R., integrante del Grupo Financiero Banamex y/o Citibanamex Seguros, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Citibanamex.

**Entrega Inmediata.**- Proceso de venta a través del cual se pretende la entrega de la Tarjeta al Cliente el mismo día en que realiza la solicitud de la misma, sujeto a las aprobaciones de crédito correspondientes.

**Establecimientos.**- Proveedores de bienes, servicios y, en su caso, de efectivo, afiliados a instituciones asociadas a sistemas nacionales o internacionales de pagos.

**Extensión de Plazo de Pago.**- Significa el periodo que tenga lugar entre la Fecha Límite de Pago reflejada en el Estado de Cuenta y el último día del Periodo de Pago correspondiente, dentro del cual el Cliente podrá cubrir el pago total o parcial del saldo del crédito sin que se considere que el Cliente ha incurrido en un incumplimiento bajo el presente Contrato, mismo que podrá utilizar el Cliente mediante el pago de la Comisión por Extensión de Plazo de Pago dentro del Periodo de Pago, siempre que haya pagado a la Emisora, cuando menos, el Pago Mínimo en el periodo inmediato anterior.

**Factor de Autenticación.**- Mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del Cliente, en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir: (i) Información que el Cliente conozca y que la Entidad valide mediante cuestionarios practicados por los operadores del centro de atención telefónica, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 1"; (ii) Información que únicamente el Cliente conozca, pudiendo ser contraseñas y números de identificación personal, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 2"; (iii) Información contenida, recibida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Cliente tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de Contraseñas Dinámicas de un solo uso y tarjetas bancarias con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 3"; e (iv) información del Cliente derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o

patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente, mismo que se denominará "Factor de Autenticación Nivel 4.

**Fecha Límite de Pago.**- Es la fecha comprendida dentro del Periodo de Pago e informada en la Carátula y en el Estado de Cuenta en la que el Cliente está obligado a cubrir el pago total o parcial del saldo del crédito, salvo que pueda tener acceso a la Extensión de Plazo de Pago.

**Firma Electrónica.**- Significa los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.-

**Firma Electrónica Avanzada o Fiable.**- Significa aquella firma electrónica que tiene dicha calidad, de conformidad con el Código de Comercio.

**Horario de Servicio.**- Periodo establecido por las autoridades y por las Entidades dentro del cual se prestan los servicios de Banca Electrónica y/o ejecutan las Instrucciones que sean recibidas del Cliente a través de los medios que Tarjetas Banamex ponga a disposición del Cliente, los cuales se informan a través del Portal Citibanamex.

**Identificador de Usuario.**- Significa la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto la Entidad como el Cliente, que permita reconocer la identidad del propio Usuario para el uso del servicio de Banca Electrónica o del Medio Electrónico correspondiente, los cuales pueden ser de manera enunciativa más no limitativa, el Numero de Cliente, número de tarjeta Citibanamex, número telefónico, el Dispositivo de acceso, el correo electrónico entre otros.

**Instrucción.**- Significa las órdenes y/o directrices enviados por el Cliente a Tarjetas Banamex, a través de los servicios de Banca Electrónica o Mensajes de Datos, para realizar cualquier Operación.

**Línea de Crédito.**- Tiene el significado que se le atribuye en la Cláusula 2.

**Medio de Comunicación.**- Significa el Correo Electrónico, Teléfono Móvil o el Medio Electrónico.

**Medios Electrónicos.**- Significa los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, públicos o privados, tangibles o intangibles a través de los cuales se permite que el Cliente, acceda a los servicios de Banca Electrónica y envíe Instrucciones a Tarjetas Banamex y celebre con esta Operaciones.

**Mensaje corto de texto o SMS.**- Significa el servicio de mensajes cortos a Teléfonos Móviles vía un centro de mensajes.

**Mensaje de Datos.**- Significa la información generada, transmitida o archivada por Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

**Número de Autorización.**- Significa la identificación numérica que, en su caso, emita el Medio Electrónico derivado de una Instrucción. En los Medios Electrónicos el Número de Autorización podrá ser identificado bajo diversas denominaciones, tales como: Número de Transacción, Número de Operación, Número de Referencia, Número de Instrucción, todos ellos sinónimos.

**Número de Cliente.**- Significa la clave numérica creada por Tarjetas Banamex y dada a conocer al Cliente por conducto de los empleados y funcionarios autorizados, estados de cuenta, fichas, asientos y demás documentos emitidos por Tarjetas Banamex.

**Operación.**- Significa todas aquellas operaciones financieras, monetarias, de servicios o de administración, relacionadas con los productos y servicios contratados con Tarjetas Banamex, que el Cliente podrá realizar a través de los servicios de Banca Electrónica.

**Pago de Servicios.**- Cargo realizado a la Tarjeta a solicitud del Cliente y/o del Tarjetahabiente Adicional para el pago de servicios en Sucursales Citibanamex, Establecimientos, u otros medios implementados por Tarjetas Banamex para tal efecto y que Tarjetas Banamex le informe oportunamente al Cliente.

**Pago Móvil.**- Significa el servicio de Banca Electrónica Avanzada en el cual el Dispositivo de Acceso se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo de Acceso, debiendo Tarjetas Banamex obtener la información o datos de manera automática del Dispositivo de Acceso correspondiente y únicamente puedan realizarse 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 por cliente, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que tenga asociadas.

**Periodo de Pago:** Significa, de conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones de carácter general aplicables a instituciones de crédito, el plazo comprendido entre dos fechas de corte.

**Plan Personal de Pagos.-** Significa el programa de parcialización de saldos de la Línea de Crédito a una tasa fija preferencial a que hace referencia la Cláusula 21 del presente Contrato.

**Portal de Internet/Portal Citibanamex.-** Significa “www.banamex.com”, “www.citibanamex.com” o cualquier otra que Tarjetas Banamex indique al Cliente.

**Programas.-** Esquemas de beneficios, servicios, seguros y otros esquemas aplicables que correspondan a cada Tarjeta.

**REUS.-** Registro Público de Usuarios-Personas Físicas.

**Saldos a favor.-** Significa los pagos que excedan el monto de lo adeudado por el Cliente, los cuales se verán reflejados en el estado de cuenta bajo dicho concepto.

**Sesión.-** Significa al periodo de tiempo sin interrupción en el cual el Cliente podrá llevar a cabo consultas, Operaciones y cualquier otro tipo de Instrucción, una vez que haya ingresado con su correspondiente Firma Electrónica en conjunto con su Identificador de Usuario a algún Medio Electrónico y hasta que se hubiere desconectado.

**Solicitud.-** Significa la página de datos generales, parte integrante del presente Contrato a través de la cual se recaba el consentimiento del Cliente para la celebración de este Contrato, y en la cual se hace constar, entre otros, la información general del Cliente.

**Sucursal.-** Significa el establecimiento de Citibanamex, destinado para la atención del público, para la celebración de operaciones y prestación de servicios financieros.

**Tarjeta/Tarjeta Citibanamex.-** Medio de disposición de la Línea de Crédito a la cual está asociado consistente en una serie de datos que al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a la misma por haber realizado una disposición o en caso de que así proceda, un abono producto de la devolución relacionada con dicho cargo o por reclamaciones dictaminadas a favor del Cliente, cuando así proceda y que, previa aprobación del crédito respectivo, Tarjetas Banamex expedirá a nombre del Cliente, y/o de los Tarjetahabientes Adicionales, para su uso en territorio nacional, y/o internacional.

**Tarjetahabientes Adicionales.-** Personas que el Cliente designe y Tarjetas Banamex apruebe, para expedirles Tarjetas Adicionales.

**Tarjetas Adicionales.-** Tarjetas Citibanamex emitidas a nombre de Tarjetahabientes Adicionales.

**Tarjetas Banamex.-** Tarjetas Banamex S.A. de C.V. Sofom E.R., integrante del Grupo Financiero Banamex (“Tarjetas Banamex”) es una sociedad financiera de objeto múltiple, entidad regulada, que para su constitución y operación con tal carácter no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**Teléfono Móvil:** Significa el Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tienen asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular.

**Terminal Punto de Venta (“TPV”).-** Significan los Dispositivos de Acceso al servicio de Banca Electrónica Básica, tales como terminales de cómputo, Teléfonos Móviles y programas de cómputo, operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta.

**Unidad Especializada.-** Significa la unidad especializada de atención a usuarios de Tarjetas Banamex cuyo objeto es atender cualquier queja o reclamación del Cliente y que está ubicada en el domicilio sito en Avenida Insurgentes Sur #926, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México y la cual cuenta con el siguiente teléfono en la Ciudad de México: (55) 12 26 45 83 y su correo electrónico es: [une@citibanamex.com](mailto:une@citibanamex.com).

Dicha Unidad Especializada cuenta con personal en cada Estado de la República Mexicana cuyos datos podrán ser obtenidos por el Cliente en cualquier Sucursal o a través del Directorio de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios que lleva la CONDUSEF.

**Ventanilla.-** Significa las ventanillas de las Sucursales Citibanamex y/o de los comisionistas bancarios o corresponsales donde se pueden celebrar operaciones de conformidad con lo previsto en el presente contrato.

Los términos identificados en este Contrato con iniciales mayúsculas que no hayan sido definidos en esta Cláusula tendrán el significado que les corresponde conforme a las normas comprendidas en su Anexo de Disposiciones Legales.

## CAPÍTULO II. DE LA APERTURA, DISPOSICIÓN DEL CRÉDITO Y MEDIO DE DISPOSICIÓN.

**2. APERTURA.-** En esta cláusula se establecen las bases, términos y condiciones del servicio, de acuerdo a los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, mediante el cual, sujeto a las autorizaciones de crédito correspondientes, Tarjetas Banamex, abre al Cliente una Línea de Crédito en cuenta corriente en moneda nacional asociado a una Tarjeta para ser destinada exclusivamente a cubrir sus necesidades personales, por la cantidad que Tarjetas Banamex apruebe y comunique al Cliente por cualquier medio y/o se señale en los estados de cuenta a que se refiere la Cláusula 12. Tarjetas Banamex se obliga a pagar por cuenta del Cliente los bienes, servicios y, en su caso el efectivo, que le proporcionen los Establecimientos, de conformidad con lo establecido en este Contrato.

En la Línea de Crédito no quedan comprendidos los intereses, comisiones o impuestos que se causen en los términos de este Contrato. La Línea de Crédito podrá ser disminuida unilateralmente por Tarjetas Banamex, con base en el comportamiento crediticio y capacidad de pago del Cliente. En caso de disminución de la Línea de Crédito, Tarjetas Banamex lo notificará al Cliente a través de un comunicado dirigido al domicilio del Cliente referido en la Cláusula 27, o a través del estado de cuenta o un Mensaje corto de texto o SMS. Asimismo, Tarjetas Banamex, con base en el comportamiento crediticio y capacidad de pago del Cliente, podrá formular una oferta al Cliente para elevar el límite de la Línea de Crédito, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente a través de cualquiera de los medios que tenga Tarjetas Banamex habilitados para tal efecto y que se indiquen, en su caso en el comunicado de oferta; una vez aceptada expresamente por el Cliente, Tarjetas Banamex procederá a llevar a cabo el aumento del límite de la Línea de Crédito. El Cliente podrá en cualquier tiempo, cancelar el incremento de la Línea de Crédito o solicitar disminuciones a la misma, llamando al Centro de Atención Telefónica para tarjetahabientes Citibanamex.

Adicionalmente, el Cliente podrá solicitar a Tarjetas Banamex, a través de la Solicitud, el aumento de la línea de crédito bajo el esquema de “Línea Creciente Citibanamex”, mismo que estará sujeto a lo siguiente:

a) En caso de cumplir con los requisitos siguientes, Tarjetas Banamex podrá aumentar la Línea de Crédito de la Tarjeta hasta en 3 (tres) ocasiones, cada una hasta por un monto equivalente al 50% (cincuenta por ciento) de la Línea de Crédito indicada en el estado de cuenta vigente al momento del aumento.

b) Los incrementos sólo podrán hacerse con un periodo mínimo de 6 (seis) meses entre un incremento y otro, y hasta el mes décimo octavo, contados a partir de la firma de la solicitud.

c) Los incrementos están sujetos a que el Cliente (i) tenga un buen comportamiento crediticio y su capacidad de pago no disminuya, (ii) use la Tarjeta al menos una vez al mes, (iii) la Tarjeta se encuentre vigente y no haya incurrido en una causal de vencimiento anticipado bajo el presente Contrato, y (iv) al menos haya realizado el pago del equivalente de 2 (dos) veces el pago mínimo requerido, señalado en el estado de cuenta correspondiente, dentro del periodo de 18 (dieciocho) meses.

d) La aplicación de los incrementos serán notificados al Cliente a través de su estado de cuenta.

e) En caso de que el Cliente solicite la cancelación a la Línea Creciente Citibanamex o una reducción a su línea de crédito, conforme a lo establecido en la presente cláusula, el esquema de Línea Creciente Citibanamex se cancelará.

La Línea de Crédito se restablecerá el mismo día en que los pagos sean acreditados de conformidad con lo establecido en la Cláusula 16, y el Cliente podrá volver a disponer de las cantidades que hubiere pagado, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 26.

Ambas partes están de acuerdo en que Tarjetas Banamex asigne un número de cuenta interno para efectos de identificación de la Tarjeta contratada, a este número se le conocerá en forma indistinta como “Número de Cuenta” y/o “Número de Contrato”, así como, un número de Cliente que identifique a este último, dicho número de cliente, Tarjetas Banamex podrá hacerlo del conocimiento del Cliente a través de cualquier medio que tenga habilitado para tal efecto.

**3. EMISIÓN, ENTREGA, ACTIVACIÓN, SEGURIDAD Y USO DE LA TARJETA.-** Como medio de disposición de la Línea de Crédito, Tarjetas Banamex expedirá la Tarjeta y, en su caso, las Tarjetas Adicionales que el Cliente solicite y Tarjetas Banamex apruebe, las cuales serán de uso personal exclusivo e intransferible del Cliente y/o de los Tarjetahabientes Adicionales. Asimismo, las Tarjetas podrán estar disponibles para el Cliente a través de la Banca Móvil, como representaciones digitales del mismo producto contratado por este último, o bien ser instaladas en Teléfonos Móviles a través aplicaciones para ser leídas en Terminales Puntos de Venta de los Establecimientos. El Cliente y Tarjetas Banamex acuerdan que el uso de la representación de la Tarjeta en la Banca Móvil, así como de la que sea instalada en el Teléfono Móvil se encuentra sujeto a los términos y condiciones del presente Contrato, tratándose en ambos casos sólo de una representación diversa de la misma Tarjeta como Medio de Disposición de la Línea de Crédito, por lo que los cargos realizados con éstas serán cargos realizados a la Línea de Crédito.

El Cliente se obliga a recabar y mantener los datos relativos al nombre completo, género, fecha de nacimiento, entidad federativa de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, ocupación, domicilio particular, números telefónicos en los que se pueda localizar, correo electrónico, en su caso, Clave Única de Registro de Población, clave de Registro Federal de Contribuyentes (con homoclave), números de identificación fiscal así como el país o países que lo asignaron, cuando disponga de ellos, y Número de serie de la Firma Electrónica Avanzada, cuando cuente con ella, así como los documentos de identificación de los Tarjetahabientes Adicionales: identificación oficial, Constancia de Clave Única de Registro de Población, y/o Cédula de Identificación Fiscal, expedidas por las autoridades respectivas, cuando los Tarjetahabientes Adicionales dispongan de ellas, así como de la Firma Electrónica Avanzada, cuando estos últimos cuenten con ella y comprobante de domicilio en su caso, a disposición de Tarjetas Banamex para su consulta y, en su caso, presentarlos a la autoridad correspondiente en el momento en que esta última así se lo requiera a Tarjetas Banamex.

La Tarjeta y en su caso las Tarjetas Adicionales solicitadas por el Cliente o reemplazadas por Tarjetas Banamex, serán entregadas en el domicilio referido en la Cláusula 27 directamente al Cliente, a los Tarjetahabientes Adicionales, o bien a la persona mayor de 18 años que se encuentre en el mismo previa identificación y firma del acuse correspondiente o bien por correo directo, informándole en este caso al Cliente la entrega una vez realizada por dicho medio. También podrá hacerse la entrega de las Tarjetas en las Sucursales y podrán implementarse otros mecanismos de entrega de las Tarjetas que Tarjetas Banamex llegue a habilitar y bajo las condiciones que informe al Cliente oportunamente. Las Tarjetas se entregarán sin activar, y sólo podrán utilizarse una vez que el Cliente o el Tarjetahabiente Adicional lo solicite efectuando el proceso de activación y seguridad que Tarjetas Banamex le indique oportunamente. La Tarjeta contendrá aquella información requerida conforme a la regulación aplicable emitida por las autoridades competentes, como con la normatividad aplicable emitida por el Titular de Marca bajo cuya marca comercial se emite la Tarjeta. Las Partes convienen que Tarjetas Banamex podrá optar por hacer uso de Medios Electrónicos o de cualquier otra tecnología disponible al momento de la emisión de la Tarjeta, incluyendo sin limitarse a la Banca Electrónica Avanzada que en su caso, contratase el Cliente, a fin de aquella información relativa a la propia Tarjeta que tal normatividad le autorice a hacer consultable a través de dichos medios, como la relativa a los dígitos de identificación única de la Tarjeta y su código de seguridad. Tarjetas Banamex notificará oportunamente al Cliente de la implementación de estas modalidades y su disponibilidad.

Las Partes reconocen que el Contrato por virtud del cual se emite(n) la(s) Tarjeta(s) solicitada(s) por el Cliente se formaliza mediante la Solicitud; sin perjuicio de lo cual el Cliente recibirá un ejemplar del Contrato vigente mediante el Correo Electrónico que hubiera indicado a la Emisora o, en caso de haber omitido este dato, tal modelo del Contrato se mantendrá a su disposición en las Sucursales o bien a través del Portal Citibanamex, teniéndose por entregado al Cliente en cualquiera de dichos casos.

La Tarjeta Adicional se podrá activar únicamente si la Tarjeta del Cliente ya se encuentra activa. En caso de que la Tarjeta se solicite mediante Entrega Inmediata,

la activación de la misma podrá realizarse a solicitud del Cliente en el momento en el que se le entregue dicha Tarjeta. Tarjetas Banamex no podrá realizar cargos a Tarjetas no activadas, exceptuando los Cargos de Recurrentes/Cargo Automático y otros previamente autorizados por el Cliente o Tarjetahabiente Adicional, cuando se sustituya la Tarjeta. Por separado, Tarjetas Banamex entregará al Cliente y en su caso a los Tarjetahabientes Adicionales sus respectivos NIP.

El Cliente se obliga con Tarjetas Banamex a que una vez activada la Tarjeta, realizará en tiempo y forma el pago de los cargos hechos a la Línea de Crédito ya sea por el propio Cliente y/o por los Tarjetahabientes Adicionales, que hayan sido autorizados conforme a la Cláusula 4 del presente Contrato; lo anterior sin perjuicio de que si llegase a incurrir en atraso o mora: (a) sean cargadas la(s) Comisión(es) que resulte(n) aplicables conforme a la normatividad aplicable, y/o (b) se devenguen los intereses ordinarios y/o moratorios que, en su caso, resulten procedentes conforme a la normatividad aplicable y a lo estipulado en la Cláusula 15 de este Contrato. No obstante lo anterior, el Cliente tendrá expedito el derecho para formular las aclaraciones que considere procedentes ante la Emisora y/o ante CONDUSEF, mismas que serán resueltas conforme a lo indicado en la Cláusula 13 de este Contrato. Tarjetas Banamex se reserva la facultad de proceder conforme a Derecho cuando el Cliente y/o los Tarjetahabientes Adicionales hagan mal uso de las Tarjetas, ya sea en exceso del límite de la Línea de Crédito aprobada, o por presentarlas como medio de pago con posterioridad a su cancelación.

Tarjetas Banamex acepta a los Tarjetahabientes Adicionales como deudores sustitutos, cuando posterior al fallecimiento del Cliente continúen utilizando la tarjeta y respecto de los cargos que realicen.

El Cliente, cuando así lo establezcan las disposiciones aplicables emitidas por Banco de México, podrá instruir a Tarjetas Banamex a través de los Medios Electrónicos que haya habilitado para tal efecto, el bloqueo de procesamiento de pagos con la Tarjeta o Tarjetas Adicionales, referidos a determinados medios de acceso involucrados en dicho procesamiento, así como el establecimiento de límites máximos respecto al monto por el que podrán realizarse operaciones con la Tarjeta, o en su caso Tarjetas Adicionales, así como respecto a su uso exclusivo en operaciones en territorio nacional. Los bloqueos o límites referidos se entenderán por tiempo indefinido, salvo que medie instrucción expresa del Cliente que indique lo contrario.

Tarjetas Banamex se reserva el derecho de ofrecer en cualquier momento al Cliente condiciones más favorables a la establecidas en el presente Contrato, siempre que estas condiciones sean en beneficio del propio Cliente, sin que dicha situación se entienda como una modificación ni renuncia a las condiciones pactadas en el presente Contrato. Las Partes convienen que los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, rigen la relación relativa a la Línea de Crédito otorgada por Tarjetas Banamex al Cliente y, por tanto, tales términos y condiciones permanecerán vigentes y serán aplicables aun cuando se cambie el número de las Tarjetas originalmente entregadas al Cliente o a sus Tarjetahabientes Adicionales como consecuencia de robo, extravío o por cualquier otra causa.

**4. DISPOSICIÓN.-** Tarjetas Banamex podrá realizar cargos en la Línea de Crédito del Cliente y Tarjetahabientes Adicionales, por el importe de los pagos de bienes, servicios, contribuciones, disposiciones en efectivo, intereses y comisiones pactadas, Cargos Recurrentes que el Cliente y/o el Tarjetahabiente Adicional en su caso, realice y autorice mediante cualquiera de las siguientes formas:

- a) La suscripción de pagarés o comprobantes de disposición a la orden de Tarjetas Banamex o de otros documentos que sean aceptados por y a favor de Tarjetas Banamex, o mediante la simple presentación y/o uso de las Tarjetas en equipos o sistemas electrónicos de los Establecimientos, para el pago de mercancías, bienes, servicios que autorice el Cliente o el Tarjetahabiente Adicional, con el simple uso de estos mecanismos
- b) Utilización al menos de 2 (dos) elementos independientes para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente o Tarjetahabiente Adicional, ya sea al momento de realizar la operación o bien, se utilice uno solo de dichos factores al momento de realizar la operación y otro al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha operación. Los referidos factores pueden ser información que la Emisora proporcione al Cliente o Tarjetahabiente Adicional o permite a éste generar, bajo el entendido de que solo éste la conozca para ingresarla al sistema, tales

como contraseña, NIP o Firma Electrónica o información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, incluida la almacenada en el circuito integrado o chip; en este caso tanto cuando la lectura de dicha información sea realizada directamente por la Terminal Punto de Venta como cuando le sea transmitida a ésta última mediante la tecnología incorporada en la Tarjeta misma. También podrá ser Factor de Autenticación la información derivada de características propias del Cliente o Tarjetahabiente adicional, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones de retina, entre otros, así como aquella otra información autorizada por el Banco de México.

**c)** Órdenes de compra y/o servicios que el Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional, efectúe directamente a Establecimientos por vía telefónica, Internet u otros Medios Electrónicos sin la presentación de la Tarjeta, conforme a los términos de la autorización proporcionada por el Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional, cuando dé su autorización por Medios Electrónicos a través de Factores de Autenticación, siendo éste responsable de las compras y servicios adquiridos, así como de verificar que la persona o medio al que proporcione la información sobre sus Tarjetas esté autorizada por el Establecimiento para tal efecto. Tratándose de Operaciones Electrónicas que se realicen por teléfono o a través de Internet, se llevarán a cabo los procesos de verificación de identidad del Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional en su caso que Tarjetas Banamex hubiere convenido con el Establecimiento.

**d)** Autorización de Cargo Recurrente a través de los formatos correspondientes o cuando esta se dé por Medios Electrónicos su autorización a través de Factores de Autenticación, directamente a Tarjetas Banamex respecto de los servicios de Cargo Recurrente que esta ofrezca o a través de los Establecimientos.

**e)** Instrucciones por parte del Cliente por escrito, o mediante la Banca Electrónica, a través de los Medios Electrónicos que estén habilitados para tal efecto, para que Tarjetas Banamex realice: la disposición de la Línea de Crédito mediante abono a una cuenta de depósito del Cliente o el pago de créditos del Cliente otorgados por otras instituciones de crédito o sociedades financieras con cargo a la Línea de Crédito, cuando se tenga habilitado dicho servicio. El abono efectuado a cualquiera de las cuentas del Cliente para la disposición de la Línea de Crédito o bien para el pago del crédito, según corresponda a la Instrucción recibida, será prueba suficiente de la disposición del crédito.

**f)** Cargo por Pago de Servicios.

**g)** Cargos provenientes de comisiones generadas, intereses pactados vencidos y no pagados del período, así como de impuestos que hayan sido generados en el último período y que no sean pagados por el Cliente en la Fecha Límite de Pago o, en su caso, en la Extensión de Plazo de Pago.

**h)** Otras formas de disposición que Tarjetas Banamex establezca, autorice o acepte en el futuro.

Las Partes convienen que la principal forma de disposición de la Línea de Crédito será conforme a los incisos anteriores, no obstante lo anterior, el Cliente, cuando Tarjetas Banamex así lo habilite, podrá disponer en efectivo de la Línea de Crédito a través de la obtención de dinero en efectivo en las Sucursales Citibanamex, y/o en Cajeros Automáticos y/o Establecimientos y/o a través de la red comisionistas bancarios o mediante abono a una cuenta de depósito del Cliente en Citibanamex y/o de terceros a través de Banca por Internet y/o Banca Móvil y/o Banca Telefónica, lo anterior ya sea mediante la suscripción de pagarés o comprobantes de disposición o de otros documentos o medios que sean aceptados por Tarjetas Banamex o por instrucciones por parte del Cliente o Tarjetahabiente Adicional por escrito o a través de la Banca Electrónica a través de los Medios Electrónicos que estén habilitados por Tarjetas Banamex para tal efecto, dentro de los límites, condiciones y comisiones que se tengan establecidos. Tarjetas Banamex podrá restringir o limitar las disposiciones de efectivo de la Línea de Crédito lo cual informará al Cliente en su Estado de Cuenta. Tarjetas Banamex cargará intereses por disposiciones en efectivo de la Línea de Crédito calculados con base en el saldo diario insoluto de dichas disposiciones desde la fecha de aplicación de la transacción hasta la amortización total del saldo de la disposición.

El Cliente acepta que como medio de manifestación de su voluntad y/o la del Tarjetahabiente Adicional, en las disposiciones de la Línea de Crédito, se utilizará, según sea el caso, su firma autógrafa y/o en su caso la del Tarjetahabiente Adicional, la presentación y uso de la Tarjeta en Establecimientos, su Firma Electrónica o NIP y/o la del Tarjetahabiente Adicional. El suministro de la información de las Tarjetas vía voz (teléfono), o por correo electrónico, o la presentación y uso de las Tarjetas en los Cajeros Automáticos o en otros equipos

electrónicos o automatizados de los Establecimientos, constituye también medios de manifestación de la voluntad.

Por razones de identificación o de seguridad y a solicitud de Citibanamex, Tarjetas Banamex o de los Establecimientos, el Cliente acepta presentar además de las Tarjetas, cuando le sea requerida, una identificación oficial vigente con fotografía y firma, al realizar disposiciones de la Línea de Crédito. En caso de disposiciones de dinero en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados de los Establecimientos, que así lo requieran, el Cliente deberá digitar su NIP.

Para el caso de que las Tarjetas cuenten con un microprocesador integrado, configurado para operar con Firma Electrónica, el Cliente deberá digitar su Firma Electrónica, teniendo 4 oportunidades para digitarlos correctamente, por lo que si llegase a digitarla erróneamente por quinta vez consecutiva, la Tarjeta se deshabilitará y no podrá seguir efectuando Operaciones Electrónicas a través del microprocesador integrado, sin perjuicio de que las efectuadas por los demás medios habilitados para tal efecto. En caso de que la Tarjeta se deshabilite será necesario presentarla en cualquier Sucursal de Citibanamex para su habilitación.

El NIP y la Firma Electrónica podrán ser modificadas en cualquier momento por el Cliente, y podrán ser distintas la una de la otra bajo su responsabilidad, en Sucursales Citibanamex a través de los Medios Electrónicos que Tarjetas Banamex habilite para tal efecto. El Cliente será responsable del mal uso que se haga del NIP, de la Firma Electrónica y/o de cualquier Clave de Acceso o de identificación personal que se implemente en el futuro, que permitan la utilización del Medio Electrónico, sistemas electrónicos, automatizados o telecomunicación, por lo que libera de cualquier responsabilidad a Tarjetas Banamex y/o Citibanamex cuando proporcione a terceros dicha información ya sea voluntaria o involuntariamente.

Si Tarjetas Banamex omitiere o ejerce parcialmente algún derecho que derive del presente Contrato en su favor, no se entenderá en ningún caso como renuncia a estos por parte de Tarjetas Banamex y no excluye la posibilidad de que sean ejercidos los mismos u otras facultades conferidas.

#### **4.1 CANCELACIÓN CARGO RECURRENTE/CARGO AUTOMÁTICO.-**

El Cliente y/o el Tarjetahabiente Adicional tendrá la facultad de solicitar, sin requisito alguno y en cualquier tiempo, la cancelación de la autorización de cargo periódico a su Tarjeta sin responsabilidad alguna a Tarjetas Banamex. Dicha solicitud de cancelación la podrá presentar a Tarjetas Banamex en cualquier momento, sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios. La citada cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábilis contados a partir de la fecha de presentación a Tarjetas Banamex de la solicitud de cancelación del Cliente, por escrito o por los Medios Electrónicos que estén habilitados para tales efectos, por lo que a partir de dicha fecha Tarjetas Banamex rechazará cualquier cargo por tal concepto.

#### **5. PARCIALIZACIÓN, DIFERIMIENTO DE CARGOS Y MESES SIN INTERESES.-**

Tarjetas Banamex podrá parcializar y/o diferir el cargo de cada disposición de la Línea de Crédito efectuada por el Cliente en los términos y condiciones de las promociones de Tarjetas Banamex y/o de los Establecimientos. Tratándose de la parcialización de cargos, Tarjetas Banamex hará los cargos parciales a la Línea de Crédito de la Tarjeta por la cantidad que resulte de dividir el importe de la disposición de la Línea de Crédito, entre el número de meses del plazo de parcialización que se ofrezca. En el Estado de Cuenta el Cliente podrá consultar el CAT específico de cada una de las disposiciones, considerando el plazo y demás condiciones de la disposición parcializada. Tratándose de promociones de cargos diferidos, Tarjetas Banamex diferirá o retrasará el cargo de acuerdo al periodo de tiempo pactado establecido en la oferta; durante el periodo de diferimiento, la disposición diferida no generará cargo alguno por concepto de interés. Tarjetas Banamex procederá a hacer exigible el pago de la disposición en la fecha de corte del mes que corresponda, de acuerdo al periodo diferido

ofertado. Si al momento de exigirle el pago, el Cliente no liquida el monto total, éste generará intereses ordinarios, moratorios o comisiones según corresponda de acuerdo a lo establecido en las Cláusulas 14 y 15 del presente Contrato. En el Estado de Cuenta el Cliente podrá ver reflejado el cargo que está siendo diferido. El importe total de la disposición de la Línea de Crédito tanto en parcialización de cargos como en cargos diferidos reducirá en forma inmediata el saldo disponible de dicha Línea de Crédito.

**6. CARGO DE LAS DISPOSICIONES EFECTUADAS EN EL EXTRANJERO Y TIPO DE CAMBIO.-** Tarjetas Banamex cargará a la Línea de Crédito de la Tarjeta el monto de las transacciones efectuadas en el extranjero invariablemente en moneda nacional; dicho cargo será equivalente a la cantidad que resulte de la operación cambiaria que corresponda para convertir a moneda nacional el importe de la respectiva transacción o disposición en efectivo de cantidades cuya moneda de origen sea diferente a moneda nacional realizadas con la Tarjeta.

El tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia en moneda nacional en relación con el Dólar Estadounidense, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.005 (uno punto cero cero cinco) o por el factor que corresponda conforme a la regulación aplicable, el tipo de cambio que el Banco de México determine, el cual da a conocer el mismo día en que lo determina, por medio de su página de internet, como el “tipo de cambio FIX” que, a su vez, queda publicado en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil inmediato siguiente, y que corresponda al último disponible en dicha página de internet al momento en que Tarjetas Banamex: i) haya autorizado la transacción o disposición en efectivo respectiva, o ii) deba realizar la liquidación de las cantidades correspondientes a dicho cargo conforme a los acuerdos celebrados al efecto con el adquirente, la cámara de compensación o receptor del pago respectivo, según sea el caso, tratándose de operaciones en las que el Cliente autorice, de manera preliminar, un cargo inicial y posteriormente, un cargo final por la misma operación que implique la actualización del importe preliminar previamente autorizado; o iii) en otro momento que el Banco de México autorice a Tarjetas Banamex y éste informe al Cliente, por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula denominada “Avisos” del capítulo Disposiciones Generales de este Contrato.

En caso de que la transacción realizada con la Tarjeta sea en alguna divisa distinta al Dólar Estadounidense, el cargo que Tarjetas Banamex haga en moneda nacional en la Línea de Crédito de la Tarjeta, no podrá exceder de la cantidad que resulte del cálculo siguiente: en primer lugar, se calculará el equivalente del importe de la transacción en la divisa respectiva a Dólares Estadounidenses conforme al último tipo de cambio disponible al momento que corresponda conforme a lo dispuesto en los incisos i), ii) o iii) del párrafo anterior, que haya sido dado a conocer por algún proveedor de precios autorizado para organizarse y operar con tal carácter por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto al efecto por la Ley del Mercado de Valores, como haya quedado publicado en la respectiva página de internet de dicho proveedor y, en segundo lugar, se calculará el monto equivalente a pesos de dicho importe en Dólares Estadounidenses, conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

Tarjetas Banamex podrá realizar la operación cambiaria a que se refiere esta cláusula considerando el tipo de cambio correspondiente en un momento distinto o bajo condiciones diferentes, cuando así se lo autorice Banco de México, en cuyo caso informará al Cliente dicha situación de conformidad con el procedimiento referido por Banco de México en la autorización respectiva.

**7. ADMISIÓN DE LA TARJETA Y CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS.-** Tarjetas Banamex no asume responsabilidad alguna en caso de que otras instituciones de crédito o Establecimientos se rehúsen a admitir las Tarjetas, o por cualquier otra causa éstas no sean admitidas como medio de disposición de dinero en efectivo o como medio de pago de los bienes o servicios adquiridos por el Cliente o prestados a éste, o por la calidad, cantidad, desperfecto o suspensión del servicio en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados, o por cualquier otra causa por la que el Cliente no pueda efectuar disposiciones y/o realizar los pagos de dichos bienes o servicios. El Cliente no podrá exigir en ningún caso reembolsos en efectivo, pero deberá exigir al Establecimiento el comprobante de bonificación respectivo, cuyo importe deberá registrarse como abono en el estado de cuenta, en caso contrario el Cliente deberá formular la reclamación respectiva al Establecimiento.

**8. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ROBO, EXTRAVÍO RETENCIÓN Y CARGOS NO RECONOCIDOS.-** En caso de robo, extravío, o retención en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados de Citibanamex o de terceros,

de las Tarjetas, el Cliente y/o Tarjetahabiente Adicional en su caso, deberá notificarlo de inmediato, dicho aviso podrá ser presentado personalmente en cualquiera de las Sucursales Citibanamex o a través del Centro de Atención Telefónica a Clientes de Tarjetas Banamex en los siguientes teléfonos de la Ciudad de México y de otra ciudad del país 55 1226 2639 o bien a través de Medios Electrónicos que estén habilitados para tales efectos. En caso que el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los cargos que aparezcan en el estado de cuenta, podrá presentar el aviso de la aclaración correspondiente, la cual deberá presentar personalmente por escrito en la Sucursal de su preferencia, ante el Centro de Atención Telefónica en los teléfonos antes mencionados, al correo electrónico aclaraciones@citibanamex.com o ante su Unidad Especializada por vía telefónica 55 12264583 o correo electrónico une@citibanamex.com, así como a través de los Medios Electrónicos que Tarjetas Banamex tenga disponible para tales efectos, dentro de un plazo de 90 (noventa días) naturales posteriores a la fecha en que se realizó el cargo no reconocido en la cuenta. A partir del aviso, en el caso de robo o extravío, Tarjetas Banamex procederá al bloqueo de la tarjeta, sin responsabilidad para el Cliente por cargos realizados posterior a su notificación, salvo aquellos Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Cliente o Tarjetahabiente Adicional. Tarjetas Banamex le proporcionará al Cliente o Tarjetahabiente Adicional, en el momento en que se haya presentado el aviso correspondiente, cuando éste haya sido personalmente o a través del Centro de Atención Telefónica o bien dentro de la 24 (veinticuatro) horas posteriores cuando este haya sido presentado por Medios Electrónicos, una clave o número de referencia del aviso que deberá conservar para futuras aclaraciones, así como la fecha y hora en que éste se recibió. Asimismo, Tarjetas Banamex, cuando así lo establezcan las disposiciones aplicables emitidas por Banco de México, en un plazo máximo de 2 (dos) Días Hábiles siguientes a la presentación del aviso por aclaración o robo o extravío del Cliente o Tarjetahabiente Adicional, pondrá a disposición del Cliente, a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 22, un informe que incluya al menos el alcance de la responsabilidad del Cliente por los cargos a su cuenta, fecha y hora en que recibió el aviso, el estado de la investigación llevada a cabo en atención del aviso presentado. El Cliente deberá dar aviso a Tarjetas Banamex en caso de que aparezcan cargos fraudulentos derivados de robo o extravío de la Tarjeta, en cuyo caso Tarjetas Banamex abonará las disposiciones realizadas en forma fraudulenta desde las 48 (cuarenta y ocho) horas anteriores al reporte o notificación del robo o extravío. El abono correspondiente será realizado, siempre y cuando el Cliente: haya notificado de inmediato a Tarjetas Banamex el robo o extravío, en términos de esta cláusula y será respecto de los cargos que no sean reconocidos por el Cliente o Tarjetahabiente Adicional, siempre que no hayan sido realizados o autorizados por éstos de acuerdo con lo previsto en las disposiciones vigentes emitidas por el Banco de México.

Tarjetas Banamex no estará obligada a abonar o cubrir al Cliente el importe de las disposiciones realizadas fuera del tiempo de cobertura antes señalado, o aquellas cuya realización el Cliente o Tarjetahabiente Adicional hayan autorizado en términos de las disposiciones vigentes emitidas por el Banco de México, en este último caso, siempre y cuando, se entregue al Cliente dentro del plazo previsto en las mismas, el dictamen o constancia en el que se compruebe que los cargos objeto del aviso respectivo fueron realizados en los términos previstos. Tarjetas Banamex se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que en su caso correspondan tratándose de eventos en lo que haya participado voluntariamente el Cliente o Tarjetahabiente Adicional o alguna persona autorizada por éste o aquellos realizados bajo la aceptación tácita del Cliente. En el evento de que Tarjetas Banamex hubiere realizado el abono del importe de los cargos no reconocidos por el Cliente o Tarjetahabiente Adicional, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, y esté en la posibilidad de demostrar que el Cliente o alguno de los Tarjetahabientes Adicionales fue quien autorizó el cargo de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por el Banco de México, podrá revertir dicho abono, realizando un nuevo cargo en la Cuenta y procediendo, en su caso, al cobro de los intereses ordinarios que correspondan. Lo anterior, siempre que Tarjetas Banamex, dentro del término legal, entregue el dictamen correspondiente al Cliente y lo ponga a su disposición de conformidad con los plazos previstos en la Cláusula 13 del presente Contrato.

Las partes acuerdan que Tarjetas Banamex podrá variar las condiciones y mecanismos de operación de la presente cláusula, mediante aviso por

escrito al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación, en los términos que se señalan en el presente Contrato.

**9. BLOQUEO, RETENCIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LA TARJETA.-** Tarjetas Banamex estará facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento las Tarjetas por cualquiera de las cuestiones que de manera enunciativa, más no limitativa, se señalan a continuación: (i) por haberse terminado el presente Contrato; (ii) por haber cambiado el tipo de Tarjeta; (iii) para permitir el uso internacional de la Tarjeta, en caso de que inicialmente sólo fuese válida en territorio nacional; (iv) por motivos de seguridad; (v) derivado de su robo o extravío; (vi) por la implementación de nuevas tecnologías; (vii) por la implementación de nuevas marcas, (viii) por el sobregiro del límite de crédito; (ix) por presentar saldo vencido, o por (x) posible uso fraudulento. Lo anterior será informado al Cliente vía telefónica o por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 22 Tarjetas Banamex no será responsable por los daños y perjuicios que se causen y las que se llegaren a causar en los casos de bloqueo de las Tarjetas antes mencionados.

**10. PROGRAMAS Y SERVICIOS ADICIONALES.-** La Tarjeta podrá ser incorporada a los Programas vigentes relacionados con la Tarjeta contratada ya sea, de acuerdo a la operativa implementada, a solicitud del cliente o automáticamente por Tarjetas Banamex una vez activada la Tarjeta, en este último caso solo procederá cuando estos no tengan costo relacionados. El Cliente a su vez podrá solicitar a Tarjetas Banamex la contratación de servicios adicionales, que Tarjetas Banamex le informe oportunamente, y que ponga a disposición del Cliente a través del cualquier medio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos por Tarjetas Banamex y/o por los Establecimientos o prestadores de servicios que correspondan, y podrá gozar de ellos en los términos que Tarjetas Banamex le indique, en el entendido que los Programas pueden variar, suspenderse o cancelarse en cualquier momento, sin responsabilidad alguna de Tarjetas Banamex. El Cliente podrá conocer los términos y condiciones aplicables de dichos Programas y servicios adicionales en el Portal de Internet ([www.citibanamex.com](http://www.citibanamex.com)).

El Cliente autoriza a Tarjetas Banamex para que directamente o a través de terceros, contrate los seguros sin costo para el Cliente que correspondan y que en su caso estén asociados a los Programas. El Cliente podrá conocer los seguros vigentes, las coberturas, montos, términos y condiciones aplicables a éstos en el Portal de Internet ([www.citibanamex.com](http://www.citibanamex.com)).

Asimismo, y posterior a la firma de este Contrato, el Cliente podrá contratar con Citibanamex y/o Tarjetas Banamex, activar y/o adicionar productos y servicios de Banca Electrónica Avanzada a través de los Medios Electrónicos, equipos y sistemas automatizados, redes de telecomunicaciones y vías electrónicas, ópticas o de cualquier otra tecnología que Citibanamex y/o Tarjetas Banamex ponga a su disposición para este efecto.

Tratándose de Tarjetas nuevas, exceptuando las que se otorguen con motivo de sustitución de una Tarjeta emitida con anterioridad, la incorporación a los Programas vigentes y en su caso, la contratación de los servicios adicionales que solicite el Cliente, surtirá efectos a partir de la activación de la Tarjeta, conforme a lo previsto en el presente Contrato.

### CAPÍTULO III. DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

#### 11. DE LA BANCA ELECTRÓNICA

**11.1. OPERACIONES ELECTRÓNICAS.-** Mediante la celebración del presente Contrato, el Cliente contrata los servicios de Banca Electrónica Básica los cuales dependerán de la disponibilidad de los mismos, mediante los cuales podrá realizar Operaciones con Tarjetas Banamex, así como enviarle Instrucciones para operar los productos y servicios que tenga contratados con Tarjetas Banamex y que se encuentren habilitados para ser operados de forma electrónica. El Cliente podrá acceder a la Banca Electrónica Avanzada al amparo del presente Contrato consintiendo, en la fecha de celebración de este Contrato o en cualquier otro momento, mediante la activación de la Banca Electrónica Avanzada a través del respectivo medio, ya sea mediante el uso de claves de un solo uso, con un inicio de

Sesión o mediante cualquier otro mecanismo que la Entidad ponga a disposición del Cliente.

Tarjetas Banamex o Citibanamex deberá notificar al Cliente la adición de nuevos servicios de Banca Electrónica, a través de los Medios de Comunicación.

El Cliente reconoce y acepta que la celebración de este Contrato no implica la contratación de los demás productos y servicios financieros ofrecidos por Tarjetas Banamex o Citibanamex que pueden ser operados a través de los canales de Banca Electrónica, los cuales se registrarán por sus respectivos contratos.

El Cliente acepta que cualquier Operación o Instrucción realizada al amparo de este Contrato estará sujeta a la veracidad, integridad, legalidad y certeza de la información proporcionada, por lo que las partes acuerdan que si la Entidad respectiva cuenta con elementos para considerar que no se cumplen las características anteriores, podrá abstenerse de cumplir con dicha Operación o Instrucción, sin responsabilidad alguna de su parte.

La prestación de servicios a través de la Banca Electrónica Básica no tendrá costo por sí misma para el Cliente, sin perjuicio de que la Operación que ejecute a través de los Medios Electrónicos dispuestos para tal servicio pudiera sí tenerla, en cuyo caso la comisión será aplicable a la Operación, más no por el uso de la Banca Electrónica Básica, y deberá haber sido inscrita debidamente en el Registro de Comisiones del Banco de México, además de constar en el correspondiente Anexo de Comisiones vigente al momento de la realización de la operación.

**11.2. INSTRUCCIONES.-** El Cliente acepta que será responsable de la veracidad, integridad, legalidad, certeza precisión e integridad de los datos contenidos en las Instrucciones, por lo que Tarjetas Banamex ejecutará las Instrucciones basado en la información que el Cliente proporcione, sin que sea obligación de ella verificarla.

En caso de que el Cliente no especifique adecuadamente algún dato (como el número de una cuenta beneficiaria) en la Instrucción, Tarjetas Banamex no asume responsabilidad por el resultado que genere dicha Instrucción. Será responsabilidad del Cliente cualquier error o duplicidad en las Instrucciones. El Cliente acepta que Tarjetas Banamex se encuentra imposibilitada de recuperar la totalidad o parte de las cantidades equivocadamente traspasadas que así hayan sido instruidas.

En caso de estar disponible, la funcionalidad dentro del Medio Electrónico correspondiente el Cliente podrá cancelar o modificar las Instrucciones originales. En dicho caso, Tarjetas Banamex no será responsable si dicha petición falla o si no es recibida a tiempo o en circunstancias que den una oportunidad razonable de actuar. El Cliente acepta que algunas Operaciones, por su naturaleza, no puedan ser canceladas.

El Cliente acepta y reconoce que Tarjetas Banamex no estará obligada a ejecutar cualquier Instrucción del Cliente, y por lo tanto no tendrá responsabilidad alguna, si:

- La Instrucción no es acorde con cualquier término o condición aplicable al servicio de Banca Electrónica respectivo.
- Tarjetas Banamex tiene razones para creer que la Instrucción no está autorizada por el Cliente o involucra fondos sujetos a alguna suspensión, disputa, restricción o proceso legal.
- Los sistemas de monitoreo para prevención de fraudes de Tarjetas Banamex recomiendan la interceptación o detención de una Instrucción.
- Violan cualquier disposición aplicable a algún programa de control de riesgo de Tarjetas Banamex o alguna normatividad.
- No es acorde con lo pactado en el presente Contrato.
- Tiene causa razonable para no cumplir con la Instrucción, con el fin de proteger al Cliente o a Tarjetas Banamex.
- En caso de Instrucción de transferencia o traspaso de fondos, si la cuenta de que se trate no tiene los fondos suficientes.
- Si este Contrato es terminado o, en su caso, los servicios de Banca Electrónica son suspendidos.
- Por caso fortuito o fuerza mayor o debido a desperfectos o suspensión

del servicio de los equipos automatizados e interrupción en los sistemas de comunicación por situaciones no imputables a Tarjetas Banamex.

El Cliente acepta y reconoce que las Instrucciones no serán ejecutadas cuando se envíen fuera del horario establecido para la prestación del servicio financiero solicitado.

Tarjetas Banamex no será en ningún caso responsable ante terceros por la no ejecución de la Instrucción del Cliente en los supuestos previstos en esta cláusula.

En caso de que por cualquier razón Tarjetas Banamex no cumpla o retrase la acción sobre una Instrucción, lo notificará al Cliente tan pronto como le sea posible.

**11.3. EFECTOS JURÍDICOS DE LA UTILIZACIÓN DE LA BANCA ELECTRÓNICA.-** Para efectos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, se permite al Cliente el uso de la Firma Electrónica para celebrar Operaciones con Tarjetas Banamex a través de los servicios de Banca Electrónica, de conformidad con lo siguiente:

- a) La Firma Electrónica y/o Firma Electrónica Avanzada sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta y representa el acuerdo de voluntades entre el Cliente y Tarjetas Banamex, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes. El Cliente necesariamente deberá utilizar su Firma Electrónica para ingresar a la Banca Electrónica, realizar las Instrucciones y celebrar las Operaciones respectivas.
- b) El Cliente manifiesta que conoce el alcance que en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, de manera que su uso en los servicios de Banca Electrónica contratados es bajo su estricta responsabilidad, por lo que su uso será atribuido al Cliente para todos los efectos legales a que haya lugar. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica confidencial y no compartirla con terceros.
- c) Cualquier Instrucción, Operación instruida generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de los Medios Electrónicos, en la que se utilice la Firma Electrónica o se programe por el Cliente en los servicios de Banca Electrónica, será considerada como Mensaje de Datos proveniente del Cliente en términos de las disposiciones del Código de Comercio respecto de la identidad y expresión de consentimiento del Cliente por Medios Electrónicos, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no deje lugar a dudas respecto de la identidad del emisor y receptor.
- d) Cualquier Instrucción u Operación enviada por el Cliente a través de los Medios de Comunicación o Medios Electrónicos será considerada como un Mensaje de Datos proveniente del Cliente en términos de las disposiciones aplicables del Código de Comercio respecto de la identidad y expresión de consentimiento del Cliente por Medios Electrónicos, a fin de que los Mensajes de Datos sean comunicados entre las Partes de manera segura en su identificación, auténticos e íntegros en su contenido y no deje lugar a dudas respecto de la identidad del emisor y receptor.
- e) Para que el Cliente se encuentre en posibilidad de acceder a los servicios de Banca Electrónica y realizar las Operaciones a través de ellos, Tarjetas Banamex podrá proporcionarle alguna de las siguientes formas: (i) un Número de Cliente y una Clave de Acceso; o (ii) el Cliente podrá recurrir al respectivo Medio Electrónico para poder generar sus claves e indicarle donde puede consultar su Identificador de Usuario para poder acceder al servicio de Banca Electrónica respectivo.
- f) La utilización por parte del Cliente de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación de este Capítulo III del presente Contrato.
- g) Mediante el uso de los Factores de Autenticación correspondientes en los respectivos servicios de Banca Electrónica, el Cliente podrá realizar las Operaciones habilitadas conforme al presente, así como aquellas otras que en su momento se informen al Cliente. El tipo de Factor de Autenticación requerido podrá variar dependiendo del tipo de Operación solicitada (incluyendo la posibilidad de solicitar aquellos considerados de categoría 3 ó 4), por lo que dicha información será comunicada al Cliente a través de la Banca Electrónica durante el proceso de celebración de la Operación correspondiente.
- h) Las Instrucciones deberán realizarse por el Cliente únicamente a través de los servicios de Banca Electrónica habilitados por Citibanamex o mediante el uso de los formatos autorizados por Tarjetas Banamex. En ese sentido, Tarjetas Banamex desconocerá cualquier comunicación que no se realice conforme a

lo anterior.

- i) Tarjetas Banamex podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Cliente pretenda realizar a través de los servicios de Banca Electrónica cuando cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación y/o el Número de Cliente fueron utilizados de forma indebida, o cuando detecte algún error en la Instrucción.
- j) Cuando a través de los servicios de Banca Electrónica se realicen operaciones que tengan por objeto el pago a terceros de bienes y/o servicios, las relaciones del Cliente con dichos terceros se registrarán por los contratos y/o convenios que dichas Partes hayan celebrado para tales efectos, por lo que el Cliente reconoce y acepta que Tarjetas Banamex no asumirá responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas.
- k) Las fechas efectivas de ejecución de las Operaciones celebradas mediante los servicios de Banca Electrónica, serán las indicadas conforme a la ley aplicable, en los contratos que regulen los productos o servicios respectivos, así como aquellas definidas de conformidad con los usos y costumbres bancarios y las políticas de operación de Citibanamex.
- l) Tarjetas Banamex no será responsable en caso de fallas de los servicios de Banca Electrónica derivadas de causas no imputables a ésta. En estos casos, y en cualquier otro supuesto contenido en la regulación, las Entidades notificarán a los Clientes a través de diferentes medios comunicación masiva en cuanto tengan conocimiento de esto.
- m) Los asientos contables, la Bitácora, los estados de cuenta y los comprobantes de operación que se generen con motivo de las Operaciones celebradas a través de los servicios de Banca Electrónica harán prueba plena de su existencia y validez.
- n) Tarjetas Banamex y el Cliente acuerdan que, en caso de que éste tenga abierta una cuenta en Citibanamex y cuente con los Factores de Autenticación requeridos para realizar Operaciones con cargo a dicha cuenta, Tarjetas Banamex podrá suspender o cancelar el trámite de las Instrucciones u operaciones que el Cliente pretenda realizar cuando cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando se detecte algún error en la Instrucción respectiva.
- o) Asimismo, las partes acuerdan que, en los casos en que el Cliente haya recibido recursos en una cuenta de Citibanamex mediante algún Medio Electrónico y Citibanamex cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, el Banco podrá restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de tales recursos, con el objeto de llevar a cabo las investigaciones y consultas que sean necesarias con otras instituciones financieras relacionadas con la operación de que se trate. Citibanamex podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.
- p) En los casos en que por motivo de las investigaciones se tenga evidencia de que el Cliente proporcionó información o documentación falsa, incompleta o incorrecta, o bien, que los Factores de Autenticación pactados para la realización de la Operación respectiva fueron utilizados en forma indebida, Tarjetas Banamex podrá, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.
- q) Tarjetas Banamex notificará en términos del presente Contrato al Cliente la realización de cualquiera de las acciones que haya llevado a cabo de conformidad con lo previsto en este inciso.

**11.4. RESPONSABILIDADES Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD.-** Tarjetas Banamex, como prestador del servicio de Banca Electrónica se obliga y será responsable de:

- A. Prestar los servicios de Banca Electrónica conforme a lo convenido en este Contrato.
- B. Hacer su mayor esfuerzo por preservar la integridad y continuidad de los servicios de Banca Electrónica, incluyendo proveer lo necesario en términos de la regulación aplicable para que las Sesiones sean seguras, y para terminar de manera automática las Sesiones en los siguientes

casos: (i) por inactividad de más de veinte minutos del Cliente; y (ii) en caso de que Citibanamex identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación que aplique de acuerdo a la Banca Electrónica respectiva.

- C. Hacer su mayor esfuerzo para preservar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información del Cliente, así como de las Operaciones que realice, en términos de este Contrato y de la regulación aplicable.
- D. Atender y resolver las quejas y reportes del Cliente por los servicios de Banca Electrónica.
- E. Informar al Cliente cualquier circunstancia que limite o impida el uso de los servicios de Banca Electrónica.
- F. Comunicar, a través de los Medios de Comunicación, los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio del Cliente y de Tarjetas Banamex.
- G. Posibilitar al Cliente generar o recibir Claves Dinámicas a través de los Medios Electrónicos habilitados para dicho fin.

Por otro lado, Tarjetas Banamex no será responsable en la prestación del servicio de Banca Electrónica por las siguientes razones:

- a) Situaciones, omisiones, consecuencias o fallas en su servicio de telefonía celular o de Internet que se utilice para prestar o recibir los servicios de Banca Electrónica.
- b) Fallas, descomposturas o defectos en la funcionalidad del Dispositivo de Acceso o Medio Electrónico de que se trate, entre las que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa cualquier virus, spyware o malware que hubiera sido instalado y que no sea imputable a Tarjetas Banamex.
- c) Imposibilidad para dar cumplimiento a las Operaciones instruidas por el Cliente debido a: (i) la existencia de errores, desperfectos o suspensión del servicio de los Dispositivos de Acceso o Medios Electrónicos por causas ajenas a Tarjetas Banamex, (ii) situaciones en las que existan fallas en el suministro de energía eléctrica, caso fortuito, fuerza mayor, caída de los sistemas o equipos de cómputo ajenas a Citibanamex, (iii) cualquier uso que se deba a negligencia, culpa o dolo del Cliente, de cualquier otra institución participante en los sistemas de pago, o por cualquier empleado o funcionario de los mismos; o (iv) actos ilícitos contra los sistemas de Citibanamex o equipos informáticos.
- d) Caída, falla o saturación de los sistemas destinados a la prestación de los servicios de Banca Electrónica por causas que no sean imputables a éste.
- e) El contenido de los enlaces o ligas de terceros que aparezcan en el Portal Citibanamex, toda vez que el control de dicho contenido no está a cargo de Tarjetas Banamex. En estos casos, Tarjetas Banamex le comunicará a los Clientes que, al momento de ingresar a dicha liga, se cerrará automáticamente la Sesión de Banca Electrónica y se ingresará al enlace del tercero, cuya seguridad no depende ni es responsabilidad de Tarjetas Banamex.
- f) Cambios en las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que rigen a Tarjetas Banamex o a Citibanamex y que imposibiliten, tornen más gravoso o compliquen la prestación del servicio de Banca Electrónica.
- g) Obtención, por parte de terceros, de información del Cliente derivada de la intervención de los Dispositivos de Acceso Medios Electrónicos, o debido a que el Cliente haya compartido con terceros su Identificador de Usuario, sus Claves de Acceso, Claves Dinámicas Factores de Autenticación y demás información requerida para acceder y operar a los servicios de Banca Electrónica.
- h) Habilitar la totalidad de los servicios y funcionalidades que pudiera ofrecer en los servicios de Banca Electrónica, siendo que Tarjetas Banamex se reserva el derecho de ampliar o disminuir, eliminar, el número de servicios y funcionalidades ofrecidos en cada servicio de Banca Electrónica en función de sus análisis de riesgos a los que pudieran estar expuestos Citibanamex y/o Tarjetas Banamex y/o el Cliente.
- i) Las demás que deriven directa o indirectamente, o de forma implícita o explícita de una o más de las anteriores.

En caso de que el servicio no esté disponible por causas imputables a Citibanamex, lo informará al Cliente a la brevedad.

En caso de que el Cliente no pueda efectuar o instruir sus Operaciones por los

motivos aquí señalados, Tarjetas Banamex hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al Cliente.

**11.5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.-** El Cliente se obliga a usar procedimientos de seguridad adecuados para conservar la confidencialidad y seguridad de su información, por ello se compromete a cumplir con los procedimientos de seguridad y las instrucciones que le indique Tarjetas Banamex, mismos que podrán consistir, de manera enunciativa más no limitativa, en lo siguiente:

- a) Tratar de destinar equipos para uso exclusivo del servicio de Banca Electrónica.
- b) Evitar utilizar páginas de Internet de alto riesgo, que no cuenten con protocolos de seguridad conocidas por sus siglas en inglés como "https".
- c) Abstenerse de abrir o bajar archivos, así como abrir ligas de portales de Internet de dudosa procedencia.
- d) Evitar proporcionar datos relacionados con los mecanismos de identificación utilizados para acceder a los servicios de Tarjetas Banamex con terceros, incluyendo ejecutivos de esta.
- e) Nunca compartir su Identificador de Usuario ni sus Factores de Autenticación con algún tercero. En el caso de Contraseña o Claves Dinámicas, éstas podrán ser solicitadas de manera parcial por un ejecutivo telefónico siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada y sean entregadas de manera parcial.
- f) Evitar la instalación de softwares apócrifos.
- g) Utilizar antivirus y antispyware, y mantener actualizados dichos programas.
- h) Evitar utilizar software o hardware que le permitan al Cliente tener todos los derechos y privilegios necesarios sobre los programas del sistema operativo del respectivo Dispositivo de Acceso.
- i) Ingresar a los servicios desde el Portal Citibanamex y nunca utilizar ligas desde un correo electrónico.
- j) No abandonar el Dispositivo de Acceso mientras la sesión de Banca Electrónica esté activa.
- k) Modificar constantemente sus contraseñas y Números Confidenciales.
- l) Establecer límites de operación para cada servicio de Banca Electrónica en los que esté permitido, en el entendido que ello podrá ser realizado a través de la Banca Electrónica Avanzada, y que existirán canales en los cuales no podrá establecer límites superiores a los establecidos por regulación los cuales serán informados al cliente a través del Portal Citibanamex.
- m) En caso de robo o extravío de los Factores de Autenticación tangibles y/o situaciones en las que se hayan podido comprometer los Factores de Autenticación intangibles, el Cliente deberá notificarlo a Tarjetas Banamex, debiendo comunicarse al teléfono que aparece al reverso de su Tarjeta Citibanamex o en su caso a través del respectivo Medio Electrónico que ponga a su disposición Citibanamex que estarán publicados en el Portal Citibanamex para solicitar la cancelación, o en cualquier Sucursal Citibanamex, o a través de los Medios Electrónicos que Tarjetas Banamex ponga a disposición del Cliente. Posteriormente a dicha notificación, el Cliente deberá de acudir a la Sucursal Citibanamex a fin de llenar el formato correspondiente para se le haga entrega de los nuevos Factores de Autenticación.

**11.6. SEGURIDAD.-** Citibanamex estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes, respecto de los servicios de Banca Electrónica, Medios Electrónicos, Firmas Electrónicas, en caso de que identifique posibles vulneraciones a lo anterior.

El Cliente acepta y reconoce que Tarjetas Banamex podrá:

- a) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para el servicio de Banca Electrónica, en caso de que sean registrados intentos para ingresar por 5 (cinco) ocasiones consecutivas Factores de

Autenticación incorrectos. El Cliente deberá acudir a la Sucursal de Citibanamex o bien a través de los Medios Electrónicos que Tarjetas Banamex ponga a su disposición para desbloquear el servicio y el Cliente deberá cambiar sus Contraseñas para restablecer el servicio.

- b) Bloquear el uso de Contraseñas y Factores de Autenticación para el servicio de Banca Electrónica, en caso de que el Cliente se abstenga de realizar Operaciones o de acceder a dicho servicio por un periodo mayor a 1 (un) año. Lo anterior, no es aplicable para los servicios de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta.
- c) Dar por terminada automáticamente la sesión iniciada por el Cliente en caso de que: (i) se presente inactividad por más de 20 (veinte) minutos; en los casos de inactividad en el uso de Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, Tarjetas Banamex podrá dar por terminada automáticamente la sesión después de 1 (un) minuto, y/o (ii) en caso de que se identifiquen cambios relevantes en los parámetros de comunicación del Medio Electrónico. En estos casos, Tarjetas Banamex informará al Cliente el motivo específico por el que dio por terminada la Sesión.
- d) Impedir el acceso al servicio de Banca Electrónica cuando exista una sesión activa o en curso dentro del mismo servicio de Banca Electrónica.
- e) Asignar al Cliente una nueva Clave de Acceso en caso de que Tarjetas Banamex cuente con elementos para considerar que dicha información ha sido vulnerada o se encuentra en riesgo.

Así mismo, el Cliente acepta y reconoce que el uso de los servicios de Banca Electrónica y el envío de información a través de ellos implica, entre otros, los siguientes riesgos: errores de transmisión de mensajes, fallas en las telecomunicaciones, errores de terceros incluyendo proveedores de servicios, mal uso de las claves confidenciales, de los Factores de Autenticación, o de la información transmitida, caída del sistema, cortes de energía, entre otros.

**11.7. SOFTWARE DE TERCEROS.-** En caso que el Cliente realice la descarga o uso de software o hardware de terceros en los dispositivos donde opere la Banca Electrónica Avanzada, el Cliente asume los riesgos inherentes por el uso de dichos software o hardware y por tanto Tarjetas Banamex no asume ningún tipo de responsabilidad por el uso o descarga realizada por el Cliente.

**11.8. MONTOS MÁXIMOS.-** En caso de existir montos máximos de Operación le serán informados al Cliente a través del mismo canal. Tarjetas Banamex informa al Cliente que, mediante los servicios de Banca Electrónica habilitados para dicho fin, podrá establecer límites a los montos individuales y agregados diarios de los productos y servicios del Cliente contratados con Tarjetas Banamex.

**11.9. LA BITÁCORA Y ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS.-** La Banca Electrónica guarda una Bitácora de las Operaciones realizadas por el Cliente, misma que podrá ser consultada por éste de conformidad con las instrucciones del servicio de Banca Electrónica habilitado para dicha consulta.

Dicha Bitácora contendrá la fecha, hora, número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los servicios de Banca Electrónica y los datos de las consultas, Operaciones y contrataciones que realice el Cliente.

La Bitácora tendrá validez legal cuando se cumplan los requerimientos de la legislación vigente.

Citibanamex en nombre de Tarjetas Banamex podrá ofrecer al Cliente, de conformidad con la legislación vigente, la representación de los estados de cuenta y resúmenes de movimientos de los productos y servicios contratados con Tarjetas Banamex, a través de la Banca Electrónica Avanzada que lo permita, a fin de que el propio Cliente acceda a ellos para su consulta. Los plazos establecidos por ley para la presentación de aclaraciones correrán a partir del momento en que dichos estados de cuenta estén a disposición del Cliente.

Los estados de cuenta a los que el Cliente tenga acceso a través de los servicios de Banca Electrónica Avanzada no se consideran comprobantes para efectos fiscales y tendrá carácter únicamente informativo, salvo que, en virtud de las disposiciones legales aplicables, Citibanamex establezca la validez contractual, legal y/o fiscal de dichos estados de cuenta.

**11.10. MODIFICACIONES A LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS Y SERVICIOS.-** El Cliente reconoce y está de acuerdo en que Tarjetas Banamex podrá, libremente y sin limitación alguna, realizar todas las modificaciones técnicas, físicas, mecánicas o de cualquier otra naturaleza, necesarias para crear, mejorar, actualizar o suprimir algunas de las funciones de los servicios de Banca

Electrónica.

**11.11. MEDIOS ALTERNOS DE OPERACIÓN.-** El Cliente reconoce que Tarjetas Banamex no será responsable de los daños y perjuicios que llegaren a causársele por la no disponibilidad, cancelación o suspensión de los servicios de Banca Electrónica. No obstante, Tarjetas Banamex pondrá a disposición del Cliente en Sucursales o a través de otros Medios Electrónicos los medios alternos para recibir la prestación de los servicios que en su caso requiera y los términos y condiciones bajo los cuales se registrarán.

**11.12. PROPIEDAD.-** El Cliente reconoce que Tarjetas Banamex es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial e intelectual que se contengan en los servicios de Banca Electrónica, por lo que no podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario, y solo podrá utilizarlos conforme a lo pactado en este Contrato, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso por el uso de estos.

**11.13. MENSAJES PARA EVITAR FRAUDES.-** A través de mensajes contenidos en los Estados de Cuenta, Medios de Comunicación Citibanamex y Portal Citibanamex de manera gratuita proporcionará al Cliente información para evitar posibles fraudes en los productos o servicios contratados al amparo del presente Contrato; asimismo, cuando Tarjetas Banamex cuente con Medios de Comunicación, este notificará al Cliente a través de alguno de dichos medios, la celebración de las operaciones estipuladas en las disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**11.14. CONTRATACIÓN DE MANERA NO PRESENCIAL O REMOTA.-** El Cliente podrá contratar vía remota a través de Medios Electrónicos, tanto por el servicio de Banca Electrónica así como aquellos distintos a esta última y bajo las especificaciones de cada uno de ellos, tanto la Banca Electrónica Avanzada como otros productos y servicios financieros de las Entidades.

**11.15. OTRAS FORMAS DE CONTRATACIÓN.-** Cuando el Cliente celebre el presente Contrato a través de los dispositivos electrónicos que Tarjetas Banamex ponga a su disposición, estará contratando con Tarjetas Banamex únicamente los servicios de Banca Electrónica Básica señalados a continuación, y solamente podrá realizar a través de ellos las Operaciones siguientes:

a) **Banca Telefónica Voz a Voz.** Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz el Cliente deberá responder el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo de manera correcta, o en su caso, proporcionar de manera parcial las Contraseñas o Claves Dinámicas siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo de la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones: (i) consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados; (ii) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados; (iii) consulta del Número Confidencial de las tarjetas; (iv) instrucciones de administración respecto de productos y servicios; (v) envío de aclaraciones; (vi) activación y bloqueo de tarjetas; (vii) alta o modificación para la recepción de notificaciones; y (viii) cualquier otra operación y/o servicio que Tarjetas Banamex autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

El Cliente reconoce que para que Tarjetas Banamex pueda autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación, categoría 3 o 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

El Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a grabar todas las conversaciones telefónicas que mantenga, en el entendido de que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Tarjetas Banamex y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo

valor probatorio.

- b) **Cajeros Automáticos.** El Cliente hará uso de los Cajeros conforme a lo señalado en la Cláusula 11.20 de éste instrumento.
- c) **Terminales Punto de Venta.** El Cliente podrá girar Instrucciones a Tarjetas Banamex mediante el ingreso de su tarjeta a una Terminal Punto de Venta conforme a lo señalado en la Cláusula 11.21 de éste instrumento.
- El Cliente podrá hacer uso de las Terminales Puntos de Venta (TPV), siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por la Emisora previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de la Línea de crédito respectivos.

**11.16. BANCA MÓVIL.-** En caso que el Cliente haya otorgado su consentimiento para la contratación de la Banca Electrónica Avanzada, accederá al servicio de Banca Móvil a través de su Dispositivo de Acceso mediante el ingreso de su Identificador de Usuario que la aplicación le solicite y Clave de Acceso, pudiendo realizar, entre otras, las siguientes Operaciones con Tarjetas Banamex:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de Banca Electrónica.
- c) Alta y baja de cuentas destino.
- d) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- e) Consulta del Número Confidencial de las tarjetas.
- f) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- g) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- h) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- i) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- j) Instrucciones de retiro de efectivo.
- k) Activación y bloqueo de tarjeta.
- l) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de Tarjetas Banamex.
- m) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- n) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- o) Cualquier otra operación y/o servicio que Tarjetas Banamex autorice en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente reconoce que para que Tarjetas Banamex pueda autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación, categoría 3 ó 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

**11.17. BANCA POR INTERNET.-** En caso que el Cliente haya otorgado su consentimiento para la contratación de la Banca Electrónica Avanzada, accederá a BancaNet mediante la digitación de su Identificador de Usuario que el canal le solicite y Clave de Acceso, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de Banca Electrónica.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.

- d) Alta y baja de cuentas destino
- e) Pagos de bienes, créditos, contribuciones o servicios.
- f) Consulta del Número Confidencial de las tarjetas.
- g) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- i) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- j) Alta y modificación de las preferencias del envío de notificaciones.
- k) Instrucciones de retiro de efectivo.
- l) Activación y bloqueo de tarjeta
- m) Consulta de estados de cuenta de los productos o servicios de las Entidades
- n) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- o) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas del Cliente.
- p) Cualquier otra operación y/o servicio que Tarjetas Banamex autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente reconoce que para que Tarjetas Banamex pueda autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación categoría 3 ó 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

**11.18. BANCAS TELEFÓNICAS.-** El Cliente accederá a la Banca Telefónica Audio Respuesta mediante la digitación de su Identificador de Usuario que el canal le solicite y Clave de Acceso, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz el Cliente deberá responder el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo de manera correcta, o en su caso, proporcionar de manera parcial las contraseñas siempre y cuando el Cliente haya iniciado la llamada.

El Cliente podrá realizar a través de este servicio y dependiendo la forma en que se haya autenticado, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos, movimientos, estatus o información de productos o servicios financieros contratados.
- b) Alta, cambio, restablecimiento, bloqueo o desbloqueo de Firmas Electrónicas o servicios de la Banca Electrónica.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Pagos de bienes, créditos otorgados por las Entidades o servicios.
- e) Consulta del Número Confidencial de la(s) Tarjeta(s).
- f) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivas y de servicios.
- g) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- h) Instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- i) Envío de aclaraciones.
- j) Activación y bloqueo de Tarjetas.
- k) Alta o modificación para la recepción de notificaciones.
- l) Generación de Claves Dinámicas y códigos de respuesta rápida para efectuar o solicitar operaciones.
- m) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de la Tarjeta del Cliente.
- n) Cualquier otra operación y/o servicio que Tarjetas Banamex autorice en el futuro y lo notifique al Cliente.

El Cliente reconoce que para que Tarjetas Banamex pueda autorizar las operaciones antes señaladas, podrá solicitarle, en ciertos casos y según sea requerido conforme a la regulación aplicable o a sus políticas internas el uso de un segundo Factor de Autenticación, categoría 3 ó 4, lo cual será informado al Cliente durante el proceso de celebración de la Operación.

El Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a grabar todas las conversaciones telefónicas que mantenga, en el entendido de que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de las Entidades y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

**11.19. PAGO MÓVIL.-** En caso que el Cliente haya otorgado su consentimiento para la contratación de la Banca Electrónica Avanzada, el Cliente podrá acceder mediante un Teléfono Móvil a los servicios que Tarjetas Banamex proporcione por esta vía, debiendo ingresar por el Dispositivo de Acceso e ingresando su Contraseña. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos de productos o servicios financieros contratados.
- b) Operaciones limitadas a pagos o transferencias de recursos dinerarios hasta el monto indicado en las disposiciones aplicables y, con cargo a las tarjetas o cuentas bancarias que se tengan asociadas a este medio.
- c) Administración del servicio de Banca Electrónica.
- d) Cualquier otra operación y/o servicio que Tarjetas Banamex autorice en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

**11.20. CAJEROS AUTOMÁTICOS.-** El Cliente hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la tarjeta plástica vigente y con caracteres magnetizables que Tarjetas Banamex previamente le haya entregado, debiendo digitar su Número Confidencial, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Cliente podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos movimientos.
- b) Cambio de Número Confidencial.
- c) Retiro de efectivo.
- d) Pagos de bienes, créditos otorgados por las Entidades o servicios.
- e) Activar o contratar nuevos productos o servicios financieros ofrecidos por las Entidades o por cualquiera de las entidades financieras integrantes del Grupo Financiero Citibanamex, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- f) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- g) Activación de tarjetas.
- h) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas propias del Cliente.
- i) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de los Cajeros Automáticos siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación

Las Operaciones que representen un cargo a la Línea de Crédito, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

**11.21. TERMINALES PUNTO DE VENTA.-** El Cliente podrá girar Instrucciones a las Entidades mediante el ingreso de su tarjeta a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Cliente podrá procesar sus tarjetas de débito o tarjetas de crédito según corresponda, a través de las Terminales Punto de Venta de Citibanamex y/o en los establecimientos afiliados a otras entidades financieras, para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones:

- a) Disposiciones en efectivo y retiros con cargo a la Tarjeta del Cliente.
- b) Pago de bienes y servicios.
- c) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Cliente.

El Cliente podrá hacer uso de las TPV, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos

determinados para dicho servicio en la regulación aplicable. Estos límites máximos podrán ser disminuidos de forma unilateral por el Banco previa notificación.

Las Operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta, no deben exceder el saldo disponible, ni los límites de crédito respectivos.

**11.22. COMPROBANTES DE OPERACIÓN.-** Las Operaciones celebradas con las Tarjetas Banamex a través de los servicios de Banca Electrónica serán documentadas mediante la emisión de comprobantes de operación o número de referencia, si es por Banca Telefónica Voz a Voz o Banca Telefónica Audio Respuesta, y que servirá como referencia en caso de aclaraciones o reclamaciones.

**11.23. SOPORTE.-** En caso de que el Cliente tenga alguna queja, duda o requiera asistencia respecto a los servicios de Banca Electrónica, podrá comunicarse al teléfono que se encuentra publicado en el Portal Citibanamex.

En caso de aclaraciones o quejas relativa a los cargos derivados de los servicios otorgados por Tarjetas Banamex el Cliente deberá realizar el proceso para levantar la queja o aclaración según lo estipulado en éste Contrato.

**11.24. CONTINGENCIAS/CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.-** Ninguna de las partes será responsable por retrasos, suspensión o fallas en el cumplimiento de este Contrato que sean consecuencia de circunstancias que estén fuera de un control razonable de ambas, incluyendo, entre otras, fallas, mal funcionamiento o no disponibilidad de los sistemas de telecomunicación, transmisión de datos y sistemas y servicios de cómputo, guerras, actos de terrorismo, disturbios sociales, acciones gubernamentales, disposiciones legales, pandemias, desastres naturales huelgas, disputas comerciales u otras situaciones que afecten la adecuada oferta de operaciones y servicios bancarios. Por ello, el tiempo para el cumplimiento de la obligación involucrada será extendido por un periodo razonable. En caso de que Tarjetas Banamex se vea imposibilitado para cumplir con este Contrato por causas de fuerza mayor, lo notificará al Cliente a través de cualquiera de los Medios de Comunicación, para que éste tome las medidas que correspondan.

**11.25. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.-** El Cliente podrá cancelar o suspender temporalmente los servicios de Banca Electrónica Avanzada en la Sucursal o a través de dichos servicios en los que se encuentre habilitada dicha funcionalidad. En caso de que el Cliente desee cancelar algún servicio de Banca Electrónica Avanzada, el presente Contrato seguirá vigente respecto del resto de los servicios no cancelados, por lo que para cancelar cada uno de los servicios de Banca Electrónica Avanzada será necesario que el Cliente así lo manifieste a Tarjetas Banamex.

Citibanamex o Tarjetas Banamex sin algún tipo de responsabilidad, podrá en cualquier momento cancelar o suspender cualquier funcionalidad o servicio de la Banca Electrónica. De igual forma podrá delimitar o negar el uso de sus funcionalidades.

**11.26. NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES.-** Lo pactado en la presente cláusula rige las notificaciones que Tarjetas Banamex deba realizar al Cliente conforme al Capítulo X, Sección Cuarta, Título Quinto, de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, con motivo del uso de los servicios de Banca Electrónica previstos en este Capítulo III, Sección 11, del presente Contrato. Cualesquiera otras notificaciones se sujetarán a lo previsto en la cláusula respectiva, o bien en la Cláusula 21 de este documento.

Por regla general, las notificaciones de Operaciones realizadas a través de los Medios Electrónicos puestos a disposición del Cliente o terceros por cualquiera de las Entidades serán efectuadas por el mismo Medio Electrónico por el que hubiera sido realizada la Operación materia de la notificación, o bien a través de la combinación de Medios Electrónicos que mejor provea a la realización de la notificación en cuestión. Lo anterior salvo por aquellas notificaciones para las que las disposiciones aplicables establezcan la obligación de notificar a través de un medio específico, en cuyo caso serán realizadas precisamente por el medio requerido por tales disposiciones.



Registro de Contrato de Adhesión número: para The Home Depot Citibanamex: 2144-004-024135/11-00676-0324; para Teletón Citibanamex: 2144-004-024137/11-00675-0324; para Affinity Card Citibanamex: 2144-004-024130/11-00674-0324

Lo previsto en los dos párrafos anteriores no obsta para que el Cliente reciba la información que corresponda, en su caso, mediante el estado de cuenta correspondiente.

La realización de las notificaciones antes mencionadas requiere que el Cliente proporcione a Tarjetas Banamex, a través de los canales físicos o electrónicos que ésta u otras Entidades de su grupo financiero pongan a disposición del propio Cliente, datos de contacto correctos, vigentes y veraces, los cuales se obliga a mantener actualizados. Caso contrario, o en el supuesto de que el Cliente no haga uso de Medios Electrónicos, Tarjetas Banamex estará materialmente impedida para efectuar dichas notificaciones, quedando relevada de cualquier responsabilidad en razón de la omisión del Cliente. A tales efectos el Cliente únicamente podrá tener registrados una dirección de Correo Electrónico y un número de Teléfono Móvil. En caso de actualizar o modificar cualesquiera los datos de esos Medios de Comunicación ante alguna Entidad, será notificado de ello oportunamente.

Las Partes convienen que el Cliente será informado oportunamente sobre las transferencias interbancarias realizadas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios ("SPEI") del Banco de México que resulten en abonos a su línea de crédito, mediante la combinación de una alerta que le será enviada por el medio que hubiera designado como primario para las notificaciones referidas en esta Cláusula, y la provisión de la información y datos requeridos conforme a las disposiciones aplicables mediante el servicio de Banca por Internet y/o Banca Móvil de los que haga uso el Cliente, dentro del plazo establecido en tales disposiciones.

Cuando se presenten fallas en la infraestructura tecnológica utilizada para efectuar transferencias interbancarias, el Cliente podrá recibir información sobre el acontecimiento de tales fallas y también consultar la información de dichas transferencias a través de los Medios Electrónicos disponibles en ese momento.

**11.27. MICRO PAGOS Y PAGOS CON TARJETAS SIN CIRCUITO INTEGRADO.-** Tarjetas Banamex podrá no requerir la Clave Confidencial o la firma autógrafa del Cliente cuando éste instruya, a través del Teléfono Móvil o de Terminales Punto de Venta, Operaciones Electrónicas por un importe de hasta el equivalente en Pesos a 70 (setenta) UDIS. En este supuesto, Tarjetas Banamex asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de tales Operaciones Electrónicas que no sean reconocidas por el Cliente, obligándose a abonar en la Cuenta el importe de la Operación Electrónica no reconocida a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a que el Cliente hubiese presentado la reclamación correspondiente. Asimismo, Tarjetas Banamex podrá aprobar la celebración de Operaciones Electrónicas mediante el uso de la Tarjeta sin circuito integrado (Chip) en Cajeros Automáticos y Terminales Puntos de Venta, en cuyo caso asumirá los riesgos y los costos de las Operaciones Electrónicas que no sean reconocidas por el Cliente en el uso de dicha Tarjeta. Las reclamaciones derivadas de estas Operaciones Electrónicas serán abonadas al Cliente a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a que el Cliente hubiese presentado la reclamación correspondiente.

#### CAPÍTULO IV. ESTADO DE CUENTA Y ACLARACIONES.

**12. ESTADOS DE CUENTA.-** Sólo en caso de que se registre un saldo deudor o movimiento en la cuenta del Cliente superior a \$1.00 peso (un 00/100 pesos, moneda nacional) o movimiento en la cuenta del Cliente, Tarjetas Banamex enviará, sin costo, mensualmente al domicilio del Cliente un Estado de Cuenta. En caso de que así lo habilite Tarjetas Banamex, las Partes podrán acordar que el Estado de Cuenta sea enviado al correo electrónico designado por el Cliente, o a los Medios Electrónicos que lleguen a estar disponibles de tiempo en tiempo; ello sin perjuicio de que el estado de cuenta se encuentre a disposición del Cliente través de la Banca Electrónica Avanzada como Sistema de Información designado para ello por el Cliente. Cualquier modificación a la modalidad de entrega del estado de cuenta deberá contar con el consentimiento del cliente. Tarjetas Banamex informará por escrito al Cliente de cualquier modificación a la modalidad de entrega del estado de cuenta, a la fecha de corte o a la Fecha Límite de Pago con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, conforme a lo previsto en el presente Contrato. En caso de que el Cliente no desee el cambio en la modalidad

de entrega del Estado de Cuenta, podrá negarse al referido cambio en los términos señalados en el mismo aviso. De no manifestarse el Cliente en contra del cambio se entenderá que la modalidad de la entrega en el Estado de Cuenta fue consentida por el mismo.

En dicho estado de cuenta se indicarán los conceptos requeridos por la normatividad correspondiente, entre otros: la fecha de corte, la cual corresponderá a un día del mes que se determinará y especificará en la Carátula de Crédito del Contrato, en el entendido de que, en caso de que la fecha de corte corresponda a un día inhábil bancario, la misma se moverá al Día Hábil inmediato anterior; la Fecha Límite de Pago, señalando que cuando dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el Día Hábil bancario siguiente, sin cargo alguno de intereses moratorios o comisiones por incumplimiento. Tratándose de ventas a plazo o compras con cargos parciales, Tarjetas Banamex proporcionará al menos la información relativa al número total de mensualidades, al número de la mensualidad que corresponda y al importe de dicha mensualidad y el CAT correspondiente a dicha disposición. Cuando sea aplicable, Tarjetas Banamex enviará un solo estado de cuenta en el que se distingan las disposiciones realizadas dentro del territorio nacional, de aquellas efectuadas en el extranjero; para tal caso, se incluirá por lo menos el monto en la divisa en que se efectuó la operación y el monto en moneda nacional correspondiente a cada uno de los cargos.

Los estados de cuenta incluirán también el número de cuenta de la Línea de Crédito, las cantidades cargadas y abonadas durante cada período, las tasas de interés anual que resulten aplicables, los intereses generados en el período y la cantidad a pagar en dicho período, así como la demás información que corresponda de acuerdo con las disposiciones aplicables.

Si la cuenta registra saldo deudor menor a \$1.00 peso (un 00/100 peso, moneda nacional) o no registra saldo y no presenta movimientos, Tarjetas Banamex enviará cada 6 (seis) meses un estado de cuenta al medio indicado por el Cliente, que comprenderá el periodo de los últimos 6 (seis) meses, en caso de que se registre un movimiento antes del sexto mes, deberá enviarse estado de cuenta en la siguiente fecha de corte a la que corresponda el movimiento registrado; adicionalmente, dicho estado de cuenta estará disponible en todo momento en cualquier Sucursal Citibanamex, para consulta del Cliente, sin costo, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda a su emisión conforme a lo señalado en el presente párrafo, con independencia del medio que haya elegido el Cliente para recibir su estado de cuenta. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento a Tarjetas Banamex el envío del estado de cuenta a su domicilio y esta estará obligada a hacerlo en los términos estipulados en la presente cláusula.

No obstante lo anterior, en caso de que la Línea de Crédito presente saldo vencido y Tarjetas Banamex notifique al Cliente el vencimiento anticipado del Contrato, conforme a la Cláusula 23, o la denuncia del mismo, conforme a la Cláusula 26, Tarjetas Banamex podrá dejar de emitir el estado de cuenta respectivo, siendo que a partir de que ello suceda el Cliente podrá conocer su saldo vencido solicitándolo en alguna Sucursal.

Dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte, Tarjetas Banamex enviará los citados estados de cuenta a conforme el Cliente lo haya indicado en la Solicitud, o al domicilio señalado por éste para el envío de los mismos y otra correspondencia, de conformidad con la Cláusula 27. La forma de envío del Estado de Cuenta estará especificada en la Carátula de Crédito que Tarjetas Banamex entregue al Cliente conforme a lo previsto en el presente Contrato. La entrega del Estado de Cuenta se realizará conforme a lo señalado en los párrafos anteriores, salvo cuando el Cliente haya autorizado a Tarjetas Banamex para suspender el envío de los referidos estados de cuenta y se dé por expresamente notificado de su contenido mediante consulta efectuada a través de los Medios Electrónicos en los términos previamente pactados. El Cliente podrá consultar el saldo y los movimientos de su Tarjeta a través del Centro de Atención Telefónica, previa acreditación de su identidad, proporcionando su número de Tarjeta o su número de Cliente y clave secreta; en Sucursales previa acreditación de la personalidad del Cliente proporcionando su número de Tarjeta, y en

Cajeros Automáticos de Citibanamex, con su Tarjeta y número de NIP, o a través de la Banca Electrónica Avanzada, mediante los Factores de Autenticación correspondientes.

Para el caso que el Cliente no reciba oportunamente el estado de cuenta, deberá solicitarlo por escrito a Tarjetas Banamex para que, en caso de desacuerdo con los cargos efectuados esté en posibilidades de objetarlo en los términos que se establecen en la Cláusula 13. El Cliente acepta y reconoce que el estado de cuenta no constituye un requerimiento de pago, por lo que el Cliente se obliga, en caso de no recibir su estado de cuenta a realizar los pagos conforme a lo dispuesto en la Cláusula 14 de este Contrato y en su caso, acudir a la Sucursal o llamar al Centro de Atención a Clientes para verificar los motivos por los que el estado de cuenta no llega a su correo electrónico o domicilio en su caso. En caso de que la Línea de Crédito otorgada al Cliente al amparo del presente Contrato presente saldo vencido y Tarjetas Banamex le notifique el vencimiento anticipado del crédito, Tarjetas Banamex podrá dejar de emitir el Estado de Cuenta respectivo, siendo que a partir de que ello suceda el Cliente podrá conocer su saldo vencido solicitándolo en alguna Sucursal de Citibanamex.

**13. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIÓN DE CARGOS.-** Para el caso de operaciones con las que el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado bajo este Contrato, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, ante el Centro de Atención Telefónica en los siguientes teléfonos Ciudad de México y de otra ciudad del país 551226-2639, 552262-6391 ó 55 1000 0432 o al correo electrónico aclaraciones@citibanamex.com o ante su Unidad Especializada por vía telefónica al 551226-4583 o correo electrónico une@citibanamex.com, así como a través de los Medios Electrónicos que Tarjetas Banamex tenga disponible para tales efectos, por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, Tarjetas Banamex estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud sobre el escrito de aclaración o, en caso de medios no físicos, mediante la asignación de un folio.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicite, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere esta cláusula; Una vez recibida la solicitud de aclaración, Tarjetas Banamex tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, a través de alguno de los medios previstos en la cláusula de "Avisos", anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de Tarjetas Banamex facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita Tarjetas Banamex, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, Tarjetas Banamex estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

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

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**13.1 COMISIÓN MERCANTIL PARA ACLARACIONES.-** En este acto el Cliente otorga a Tarjetas Banamex una comisión mercantil para que, en su caso, lo represente ante cualquier tercero que hubiese participado en la transacción o movimiento que el Cliente no reconozca y en virtud del cual inició el procedimiento aclaratorio referido en la cláusula anterior.

---

## CAPÍTULO V. PAGO DEL CRÉDITO, TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES.

**14. PAGO TOTAL O PARCIAL DEL SALDO.-** El Cliente se obliga a pagar a Tarjetas Banamex el importe total o parcial del saldo consignado en los estados de cuenta de la Tarjeta, conforme a lo establecido en los incisos a) y b) de esta cláusula, a más tardar.

i. dentro de la Extensión de Plazo de Pago, siempre que en el periodo anterior haya cubierto cuando menos el pago mínimo y se cubra la Comisión por Extensión de Plazo de Pago; o

ii. en la Fecha Límite de Pago en caso de que no cumpla con los requisitos para acceder a la Extensión de la Fecha Límite de Pago.

**Para NO generar intereses, el Cliente deberá pagar el saldo total del reflejado en el estado de cuenta a más tardar en la Fecha Límite de Pago. Para efectos de claridad, el saldo del Crédito no pagado en la Fecha Límite de Pago devengará intereses conforme a lo establecido en el presente Contrato a partir de dicha fecha.**

La Fecha Límite de Pago se determinará considerando un plazo de al menos 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha de corte respectiva, siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos, en caso contrario el Cliente deberá pagar en forma inmediata el saldo indicado en el estado de cuenta. Tarjetas Banamex podrá variar el periodo para determinar la Fecha Límite de Pago de tiempo en tiempo, previo aviso dado al Cliente en términos del presente Contrato. En caso de que la Fecha Límite de Pago corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse el Día Hábil bancario siguiente, sin que proceda el cobro de cualesquiera Comisiones o intereses moratorios. La fecha de corte y la Fecha Límite de Pago serán informadas en la Carátula que se entregue al Cliente al amparo del presente Contrato y serán indicadas en los Estados de Cuenta.

El Cliente deberá pagar a Tarjetas Banamex las disposiciones de la Línea de Crédito que realice, de acuerdo con las siguientes condiciones:

a) Si paga el importe total del saldo actual consignado en el estado de cuenta como "Pago para no generar intereses" a más tardar en la Fecha Límite de Pago que se señala en éste, no se cargará cantidad alguna por concepto de intereses, con excepción de los intereses que se causen por disposiciones en efectivo de la Línea de Crédito, realizadas por cualquier canal habilitado para tal efecto, mismos que se calcularán con base en el saldo diario insoluto de dichas disposiciones, desde la fecha de aplicación de la transacción hasta la amortización total del saldo de la disposición y los intereses derivados de promociones especiales de Tarjetas Banamex y/o los Establecimientos que el Cliente haya aceptado en términos del presente Contrato, tales como Plan Personal de Pagos, entre otros.

b) Si no efectúa el pago total del saldo actual consignado en el estado de cuenta como "Pago para no generar intereses" en la Fecha Límite de Pago, se generarán intereses y para estar al corriente deberá cubrir su adeudo en parcialidades no menores a los pagos mínimos mensuales señalados en el estado de cuenta. El pago mínimo mensual se identificará en el estado de cuenta como "Pago Mínimo Requerido" y será al menos el monto que resulte mayor conforme a los incisos siguientes: 1) La suma de: i) 1.5% (uno punto cinco por ciento) del saldo insoluto de la parte revolviente de la Línea de Crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el impuesto al valor agregado (I.V.A.), más ii) los referidos intereses e I.V.A. y 2) el 1.25% (uno punto veinticinco por ciento) del Límite de la Línea de Crédito). Al resultado se le sumarán, de existir, los montos correspondientes a los pagos periódicos derivados del Plan Personal de Pagos.

Tarjetas Banamex podrá determinar libremente el importe del pago mínimo, siempre y cuando dicho importe sea mayor al que corresponda conforme a lo establecido en el párrafo anterior.

En el evento de que el pago realizado por el Cliente durante un periodo de pago, sea mayor al pago mínimo correspondiente a dicho periodo y, por otra parte, la línea de crédito incluya un esquema diferenciado de tasas de interés. Tarjetas Banamex aplicará el excedente de dicho pago mínimo, en primera instancia, a la amortización del saldo insoluto de la parte revolviente con la tasa de interés más alta.

c) En caso que el Cliente no realice sus pagos de acuerdo a lo establecido en los incisos a) o b) de la presente cláusula y el Crédito sea considerado Vencido para Efectos Contables, Tarjetas Banamex aplicará de manera inmediata al saldo insoluto de la Línea de Crédito los cargos de parcialidades aún no exigibles a que se refiere la Cláusula 5. Lo anterior, sin perjuicio a lo establecido en las Cláusulas 23 y 26 del presente Contrato.

En todo caso el Cliente se obliga a pagar la totalidad del saldo a su cargo a la fecha de terminación o cancelación de este Contrato.

**15. CONCEPTOS DE PAGO.-** El Cliente se obliga a pagar a Tarjetas Banamex sin necesidad de requerimiento previo, por los medios que este ponga a su disposición o en cualquiera de las Sucursales Citibanamex, los siguientes conceptos:

**I.-** El monto principal de la Línea de Crédito dispuesta.

**II.- Tasa de Interés Ordinaria: La Tasa de Interés Anual Ordinaria es variable, y será determinada con lo que resulte de adicionar a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) como máximo 60 (sesenta) puntos porcentuales.**

Para efectos de la presente cláusula, la TIIE se determinará tomando como referencia el promedio aritmético de la misma a plazo de 28 (veintiocho) días que haya dado a conocer el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación los días miércoles de las cuatro últimas semanas anteriores a la fecha de corte y en caso de que el miércoles fuere inhábil se tomará la del Día Hábil bancario inmediato anterior. En caso de que la TIIE dejare de existir, la tasa de interés sustituta se determinará con base a lo que resulte del promedio aritmético de la Tasa de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) cotización a plazo de 28 (veintiocho) días, que haya dado a conocer el Banco de México durante las últimas cuatro semanas a la fecha de corte, adicionando como máximo 60 (sesenta) puntos porcentuales.

El cálculo de intereses ordinarios se realizará considerando años de 360 (trescientos sesenta) días. El interés ordinario se calculará con base en el saldo diario insoluto del período multiplicado por la tasa diaria de interés. La tasa de interés diaria será el resultado de dividir la tasa de interés anual ordinaria que se encuentre vigente a la fecha de corte de la cuenta entre 360 (trescientos sesenta). El saldo diario insoluto se obtiene sumando al saldo del día anterior (saldo deudor) las compras y disposiciones del día del cálculo y restando los pagos realizados el mismo día. El saldo diario insoluto del primer día de cada período será igual al saldo anterior que aparece en el estado de cuenta mensual respectivo, más las compras y disposiciones del día y restando los pagos realizados el mismo día. Los saldos diarios insolutos de cada período serán los que se generen entre la fecha de corte anterior y la fecha de corte señalada en el estado de cuenta mensual respectivo.

Los intereses ordinarios deberán ser pagados por mensualidades vencidas en las mismas fechas en que se efectúen los pagos de capital, conforme a lo previsto en la Cláusula 14. El pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado sino únicamente por periodos vencidos. Las Partes acuerdan que los intereses ordinarios vencidos y no pagados del periodo se capitalicen conforme a lo previsto en el presente Contrato.

**III.- Tasa de Interés Moratoria: La Tasa de Interés anual Moratoria es variable, y será determinada con lo que resulte de adicionar a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) como máximo 60 (sesenta) puntos porcentuales y multiplicando el resultado por un factor de hasta 1.5 veces.**

Para efectos de la presente cláusula, la TIIE se determinará tomando como referencia el promedio aritmético de la misma a plazo de 28 (veintiocho) días que haya dado a conocer el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación los días miércoles de las cuatro últimas semanas anteriores a la fecha de corte y en caso de que el miércoles fuere inhábil se tomará la del Día Hábil bancario inmediato anterior. En caso de que la TIIE dejare de existir, la tasa de interés sustituta se determinará con base a lo que resulte del promedio aritmético de la Tasa de los

Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) cotización a plazo de 28 (veintiocho) días, que haya dado a conocer el Banco de México durante las últimas cuatro semanas a la fecha de corte, adicionando como máximo 60 (sesenta) puntos porcentuales.

El cálculo de intereses moratorios se realizará considerando años de 360 (trescientos sesenta) días, y días efectivamente transcurridos. El interés moratorio se calculará con base en el saldo diario insoluto del período multiplicado por la tasa diaria de interés. La tasa de interés diaria será el resultado de dividir la tasa de interés anual moratoria que se encuentre vigente a la fecha de corte de la cuenta entre 360 (trescientos sesenta). El saldo diario insoluto se obtiene sumando al saldo del día anterior (saldo deudor) las compras y disposiciones del día del cálculo y restando los pagos realizados el mismo día. El saldo diario insoluto del primer día de cada período será igual al saldo anterior que aparece en el estado de cuenta mensual respectivo, más las compras y disposiciones del día y restando los pagos realizados el mismo día. Los saldos diarios insolutos de cada período serán los que se generen entre la fecha de corte anterior y la fecha de corte señalada en el estado de cuenta mensual respectivo.

Las partes acuerdan que los intereses moratorios vencidos y no pagados del periodo se capitalicen conforme a lo previsto en el presente Contrato.

En caso de hacerse exigible el saldo total de la Línea de Crédito por vencimiento anticipado de la misma, el Cliente se obliga a pagar intereses moratorios sobre el saldo insoluto de la Línea de Crédito de acuerdo a la Tasa de Interés Anual Moratoria establecida anteriormente.

**IV.- Tasas promocionales:** Tarjetas Banamex podrá disminuir temporalmente la Tasa de Interés Anual Ordinaria por cuestiones promocionales, estableciendo un periodo de vigencia o siempre que el Cliente cumpla con los términos y condiciones de la promoción que Tarjetas Banamex le haya informado oportunamente. Una vez concluido el periodo de vigencia señalado, o en caso de que el Cliente no cumpla con los términos y condiciones de la promoción, Tarjetas Banamex aplicará la Tasa de Interés Anual Ordinaria establecida en el presente Contrato sin necesidad de dar al Cliente aviso de dicho cambio con anticipación.

Tarjetas Banamex podrá dar a conocer al Cliente las modificaciones que realice a la tasa de interés anual ordinaria y/o moratoria, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista en la que surtirán efecto, mediante aviso por escrito en el estado de cuenta. El Cliente tendrá derecho a dar por terminado el Contrato dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a que surta efecto la modificación, sin que se pueda cobrar cantidad adicional alguna, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se dé por terminado dicho Contrato. El Cliente ratifica que una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la entrada en vigor de la modificación sin que dé por terminado el Contrato, será considerado para todos los efectos legales, como su aceptación a dichas modificaciones.

**V.-** Las siguientes comisiones, cuyo monto se establece en el Anexo 1, que forma parte integrante del Contrato, así como aquellas que se agreguen al Anexo 1 antes referido y se notifiquen de conformidad con lo previsto en el presente Contrato:

**A. Comisiones por uso de las Tarjetas:**

**a)** Una comisión por Administración correspondiente a cada Tarjeta, que incluye los cargos por emisión y envío del Contrato; dicha Comisión se cobrará por primera vez cuando la Tarjeta sea activada. Posteriormente, se cobrará al cumplir cada aniversario Para el caso de las Tarjetas Adicionales la Comisión por Administración se cobrará una vez activada ésta y en la misma fecha de aniversario de la Tarjeta del Cliente. Para determinar el cobro de la Comisión por Administración de la Tarjeta Adicional por primera vez, se considerará, en su caso, la parte proporcional que corresponda al número de meses transcurridos desde la activación de la misma y la fecha de aniversario de la Tarjeta del Cliente.

**b)** Una comisión por disposición en efectivo en ejercicio de la Línea de Crédito sobre el monto de la operación, en Cajeros Automáticos Citibanamex y en Ventanilla de las Sucursales Citibanamex y comisionistas bancarios o corresponsales. Una comisión sobre el monto de la operación por disposiciones en efectivo en ejercicio de la Línea de Crédito realizadas en Cajeros Automáticos de otras instituciones afiliadas al sistema RED. En

Cajeros Automáticos en el Extranjero, se cobrará una comisión por disposición en efectivo en ejercicio de la línea de crédito. En todo caso, tratándose de disposiciones en efectivo en los Cajeros Automáticos de otras instituciones afiliadas al sistema RED y en Cajeros Automáticos en el Extranjero, el Cajero cobrará las comisiones que por su uso determine la entidad financiera operadora del mismo. Una comisión por disposición en efectivo, en ejercicio de la Línea de Crédito, mediante instrucciones del Cliente realizadas a través de la Banca por Internet, Banca por Teléfono, Banca Móvil que podrán derivar en una transferencia mediante abono a una cuenta de depósito del Cliente o para otros efectos autorizados por Tarjetas Banamex. Las disposiciones de la Línea de Crédito a través de solicitudes del Cliente efectuadas por cualquier otro medio electrónico que no se encuentre descrito con anterioridad en la presente cláusula, siempre que así se indique en el Anexo 1; las Partes reconocen que el hecho generador de la Comisión aquí descrita es la Disposición del Crédito, toda vez que el acceso a y uso de la Banca Electrónica no genera un costo por sí mismo.

e) El servicio de impresión de estado de cuenta y/o movimientos en ventanilla de Sucursal será sin costo. No se cobrará comisión por consulta de saldos en ventanilla de Sucursal. Asimismo, no se cobrará comisión por impresión de movimientos y consulta de saldo obtenida en el Centro de Atención Telefónica y Cajeros Automáticos Citibanamex. Cuando el Cliente realice consultas de saldo Cajeros Automáticos de otras instituciones de crédito o instituciones afiliadas al Sistema RED, el Cliente se estará a la comisión respectiva que por dicho concepto cobre el Operador del Cajero Automático.

d) Una comisión por inscripción al programa para obtener meses sin intereses durante un año en todas las compras participantes que .

e) Una comisión por el uso de la infraestructura de la red de comisionistas bancarios o corresponsales en retiro de efectivo y pago de Tarjeta respectivamente.

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

f) **Una comisión por Extensión de Plazo de Pago, correspondiente al derecho del Cliente pagar dentro del plazo comprendido entre la Fecha Límite de Pago y la fecha de corte del periodo inmediato siguiente, sin que la falta de pago en la Fecha Límite de Pago se considere un incumplimiento bajo el presente Contrato, cuando el Cliente cumpla los requisitos previstos en este Contrato para acceder a dicho plazo. Para efectos de referencia, la comisión aquí prevista encuentra registrada en el Registro de Comisiones (“RECO”) de Banco de México bajo el concepto de “Gastos de Cobranza”.**

**B. Comisiones por incumplimiento o penalidad:**

a) Una comisión por falta de pago tardío, o gastos de cobranza, cuando el Cliente pague después de la fecha límite de pago y antes de la fecha de corte del mes siguiente, cuando el Cliente no realice, al menos, el Pago Mínimo Requerido en la Fecha Límite de Pago cuando no tenga acceso a la Extensión de Plazo de Pago (por no haber realizado cuando menos el Pago Mínimo Requerido dentro del Periodo de Pago en el periodo inmediato anterior) en el mes sea en la Fecha Límite de Pago o bien, a más tardar el último día del plazo de la Extensión de Fecha Límite de Pago) por cada mes o fracción hasta la tercera mensualidad vencida, con base en los mecanismos de cobranza administrativa de Tarjetas Banamex consistentes en telefonemas, telegramas y comunicados por escrito que se hagan al Cliente. La comisión por falta de pago, no podrá cobrarse más de una vez al mes. No se cobrarán estas comisiones cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo periodo.

b) Una comisión por reposición de Tarjeta derivada de la pérdida o robo de la misma, así como por retención en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados de Citibanamex o de terceros. No se cobrará comisión en caso de reposición por deterioro derivado del uso de las Tarjetas.

Tarjetas Banamex se reserva el derecho de efectuar incrementos a las comisiones anteriormente señaladas, así como establecer nuevas comisiones informando al Cliente los nuevos importes o nuevas comisiones por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que surtirán efecto, mediante simple aviso por escrito en el estado de cuenta. El Cliente acepta que se entenderá otorgado su consentimiento a los nuevos importes o nuevas comisiones, si no manifiesta expresamente su objeción y solicita dar por terminado el presente Contrato antes de la fecha en que se pretenda surta efectos el incremento o las nuevas comisiones, en cuyo caso se estará al proceso de terminación previsto en la Cláusula 26, inciso a) del presente Contrato.

Tarjetas Banamex enviará al Cliente la información que contenga los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones cuando menos una vez al año, y mantendrá dicha información en su página electrónica en la red mundial Internet.

**VI. El Impuesto vigente sobre las comisiones e intereses, y en los casos en que se verifiquen pagos en efectivo que excedan el monto de lo adeudado por el Cliente que cause el impuesto respectivo éste se cargará conforme a la legislación aplicable.**

**VII. El deducible que corresponda por el pago de seguros relacionados con Programas.**

**16. ACREDITAMIENTO DE PAGOS.-** El Cliente podrá realizar los pagos que correspondan a través de los siguientes medios, los cuales se acreditarán según el medio de pago que utilice, de la siguiente forma: a) Efectivo: se acreditará el mismo día; b) Cheque de Citibanamex, se acreditará el mismo día; c) Cheque de otra institución de crédito: el depositado antes de las 16:00 horas se acreditará el Día Hábil bancario siguiente, el depositado después de las 16:00 horas se acreditará el segundo Día Hábil bancario siguiente; d) Domiciliación: se acreditará: i) en la fecha que Tarjetas Banamex acuerde con el Cliente o, ii) en la Fecha Límite de Pago o en la Extensión de Plazo de Pago de la Tarjeta que corresponda; e) Transferencias electrónicas de fondos: (i) las realizadas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) se acreditarán el mismo Día Hábil en que se ordene la transferencia, si el pago se realiza a través del Sistema de Transferencias Electrónicas, se acreditará a más tardar el Día Hábil siguiente al que se ordene la transferencia; (ii) las realizadas dentro de las Entidades, se acreditarán el mismo día y; (iii) las realizadas desde otra institución de crédito, se acreditarán a más tardar el Día Hábil bancario siguiente, f) Pagos en efectivo realizados en tiendas departamentales, de autoservicio o restaurantes, se acreditarán a más tardar el tercer Día Hábil bancario siguiente, con la fecha en la que se realizó el pago.

**17. PRELACIÓN DE PAGOS.-** Los pagos que realice el Cliente en los términos establecidos en este Contrato, serán aplicados en el siguiente orden: **a)** al saldo vencido, entendiendo como tal en este orden, los impuestos, intereses, comisiones y capital derivados de las disposiciones de la Línea de Crédito y no cubiertos en tiempo; **b)** al saldo vigente, entendiendo como tal, en este orden, los impuestos, intereses y capital derivados de las disposiciones de la Línea de Crédito, que se encuentren en vigor.

En el evento de que el pago realizado por el Cliente durante un periodo de pago sea mayor al pago mínimo correspondiente a dicho periodo y, por otra parte, la Línea de Crédito incluya un esquema diferenciado de tasas de interés, Tarjetas Banamex aplicará el excedente de dicho pago mínimo, en primera instancia, a la amortización del saldo insoluto de la parte revolvente con la tasa de interés más alta.

## CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES GENERALES

**18. DECLARACIÓN.-** El Cliente en este acto manifiesta expresamente que:

**(I)** Actúa a nombre y por cuenta propia y que ha solicitado a Tarjetas Banamex un crédito en los términos establecidos en el presente Contrato, manifestando que los beneficios que recibirá de dicho crédito son para él y no para una tercera persona, siendo apercebido que en caso de permitir a un tercero el uso de la cuenta sin haberlo declarado, ocultar información, proporcionar información falsa o actuar como prestanombres de un tercero, dará lugar a que él y/o el tercero hagan uso indebido de dicha cuenta, lo que podría llegar a constituir la comisión de un delito conforme a la legislación aplicable;

**(II)** Toda la documentación e información que ha proporcionado a Tarjetas Banamex para el análisis y estudio del otorgamiento del crédito objeto de este Contrato es verdadera y refleja en forma correcta su situación actual, así como que los recursos que ingresarán a la cuenta derivado de pagos son propios, y de origen lícito; es decir, producto de su trabajo, inversiones o cualquier otra actividad lícita;

**(III)** Tarjetas Banamex le hizo saber, previo a la firma de este Contrato, los conceptos, importes vigentes y periodicidad de las comisiones previstas en la Cláusula 15, así como los medios y acreditamiento de pagos de la Tarjeta;

**(IV)** Tarjetas Banamex le informó que los pagos anticipados, entendiendo éstos como el pago parcial o total del saldo insoluto antes de la fecha en que sea exigible, siempre que esté al corriente en sus pagos, se aplicarán en forma exclusiva al saldo insoluto del crédito, asimismo que Tarjetas Banamex le informó que podrá solicitar que esta última reciba pagos adelantados, entendidos como aquellos que aún no sean exigibles con el fin de aplicarlos a cubrir pagos periódicos inmediatos siguientes, siempre que el importe del pago sea superior al que deba cubrirse en el periodo y presente un escrito con firma autógrafa que incluya la siguiente leyenda: *“El Cliente autoriza que los recursos que se entregan en exceso de sus obligaciones exigibles, no se apliquen para el Pago Anticipado del principal, sino que se*

utilicen para cubrir por adelantado los periodos de pago inmediatos siguientes del Crédito." Lo anterior en el entendido que cuando Tarjetas Banamex reciba el pago aun no exigible del Período de Pago, o importes inferiores, no será necesario el escrito arriba mencionado;

(V) Tiene la capacidad legal suficiente para celebrar este Contrato y reconoce como suyos los datos asentados en la Solicitud, todo lo cual acredita con la información que proporcionó a Tarjetas Banamex en la entrevista que éste le efectuó en esta misma fecha, previo a la suscripción de este instrumento, y con los documentos que se anexan al Contrato, los cuales fueron debidamente cotejados contra su original, aceptando que el Tarjetas Banamex en cualquier momento podrá verificar la autenticidad de los datos ahí asentados y, en consecuencia, actualizarlos en su expediente. Asimismo, se obliga a proporcionar y a entregar a Tarjetas Banamex los datos y documentos que éste le solicite en cualquier momento con el objetivo de cumplir con las disposiciones para prevenir la celebración de operaciones con recursos de procedencia ilícita o el financiamiento al terrorismo;

(VI) Tarjetas Banamex le informó que, en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF, se incluye un documento que contiene la transcripción de todos los preceptos legales citados en el presente Contrato, el cual está disponible para su consulta como anexo en el registro correspondiente al presente Contrato y en las Sucursales Citibanamex;

(VII) Sabe que, en cualquier momento podrá revocar la autorización que, en su caso, confirió a Tarjetas Banamex para que utilice su información para la comercialización de otros productos o servicios, lo cual podrá efectuar entregando en cualquiera de las Sucursales Citibanamex el formato que éste ponga a su disposición para tales efectos;

(VIII) Sabe que podrá registrarse en el REUS a través de los mecanismos establecidos en el mismo para dichos fines a efecto de no recibir información para fines mercadotécnicos o publicitarios en su número telefónico y/o dirección de correo electrónico;

(IX) Sabe de la importancia de tener sus datos actualizados con Tarjetas Banamex a efecto de que este informado derivado de las notificaciones que se puedan realizar al amparo del presente Contrato;

(X) Acepta y reconoce que, de instalar la Tarjeta en Teléfonos Móviles a través aplicaciones para ser leída en Terminales Puntos de Venta de los Establecimientos, se encontrará instalada en su Teléfono Móvil una presentación de la Tarjeta contratada al amparo del presente Contrato, a fin de que sea utilizada mediante la lectura que se realice de ésta en las Terminales Puntos de Venta. Con base en lo anterior, reconoce y acepta que el uso de la presentación Tarjeta instalada en el Teléfono Móvil se encuentra sujeta a los términos y condiciones del presente Contrato y no constituye una línea de crédito distinta siendo cargos a la Línea de Crédito. Asimismo, acepta y reconoce que las transacciones que realice a través de dicha Tarjeta instalada en Teléfonos Móviles se verán reflejadas en su estado de cuenta con el número que corresponda a dicha presentación de la Tarjeta, a fin de que lo identifique, siendo en todo caso, cargos a la Línea de Crédito derivados de la Tarjeta registrada en su Teléfono Móvil;

(XI) Tarjetas Banamex le informó que en el Portal de Internet podrá consultar las cuentas que Tarjetas Banamex directamente o a través de Citibanamex, mantiene activas en redes sociales;

(XII) De haber solicitado Tarjetas Adicionales el Cliente será responsable de la transferencia de los datos personales que proporcione relativos a los prospectos de Tarjetahabientes Adicionales al momento de la solicitud de las mismas a Tarjetas Adicionales, por lo que antes de la emisión de la Tarjeta Adicional, el Cliente deberá contar con el consentimiento de los prospectos para dicha transferencia y su posterior tratamiento con base en el Aviso de Privacidad de Tarjetas Banamex.

(XIII) El Cliente reconoce que la ejecución de cualquier contratación y/o operación por medio de Banca Electrónica y/o por Medios Electrónicos implica que, en cada ocasión en que lleve a cabo alguno de esos actos, consiente tácitamente para que Citibanamex utilice las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el Dispositivo de Acceso por el cual esté realizando y/o ejecutando la contratación y/u operación por medio de Banca Electrónica y/o por Medios Electrónicos.

(XIV) El Cliente acepta que la Línea de Crédito convenida que se muestre en su primer estado de cuenta sea considerada para determinar su perfil transaccional inicial.

**19. LIBERACIÓN DE SALDOS POR FALLECIMIENTO.-** En caso de fallecimiento del Cliente que se encuentre cumpliendo con sus obligaciones de

pago al momento de éste acontecimiento, Tarjetas Banamex ofrecerá el beneficio de liberar el saldo insoluto de la Línea de Crédito a la fecha del fallecimiento mediante cualquier forma que Tarjetas Banamex determine, teniendo como máximo el límite de la Línea de Crédito y sin costo para el Cliente. Para hacer efectiva la liberación del saldo, los interesados deberán presentar a Tarjetas Banamex notificación por escrito, copia certificada del acta de defunción (en caso de fallecimiento en el extranjero esta deberá estar apostillada), así como la información y documentación requerida por la aseguradora para la plena identificación del Cliente, dentro de un plazo de 180 (ciento ochenta) días naturales contados a partir de la fecha de fallecimiento del Cliente. La liberación del saldo no incluirá aquellos saldos originados por disposiciones realizadas con fecha posterior al fallecimiento del Cliente, por lo que Tarjetas Banamex se reserva del derecho de intentar su cobro por los medios legales que correspondan. En el evento de que los Tarjetahabientes Adicionales continúen usando las Tarjetas Adicionales, con posterioridad al fallecimiento del Cliente, Tarjetas Banamex podrá exigir al o los Tarjetahabientes Adicionales, el pago derivado de las transacciones realizadas con posterioridad al fallecimiento.

**20. AUTORIZACIONES.-** El Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a:

a) Proporcionar la información que Tarjetas Banamex estime pertinente a quien preste los servicios operativos y de maquila de la Tarjeta u opere o administre los Programas relacionados con la Tarjeta.

b) Proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación a las demás entidades integrantes del grupo financiero del cual Tarjetas Banamex forme parte, con las que pretenda establecer una relación comercial, con la finalidad de que dichas sociedades integren un solo expediente de identificación.

c) Prestar los servicios de Banca Electrónica Básica, conforme a los términos y condiciones previstos en el presente Contrato, así como los servicios de Banca Electrónica Avanzada en caso que el Cliente hubiese otorgado su consentimiento para contratarlos.

d) Utilizar sus datos Biométricos, incluyendo voz, huellas, reconocimiento facial u otros, a fin de que sean utilizados como medio de identificación y autenticación; así como parte de las características de operación de los productos bancarios y financieros que se ofrecen a través de la Banca Electrónica, en los casos que resulte aplicable.

e) Enviarle información relacionada con promociones, recordatorios de fecha de pago y servicios de Tarjetas Banamex, así como de los integrantes del grupo financiero del cual Tarjetas Banamex forme parte y de sus subsidiarias, afiliadas, controladoras, asociadas, comisionistas, por cualquier medio electrónico que Tarjetas Banamex disponga para este envío y a pagar por el envío si así lo requiere la promoción. En su caso, respecto de los Tarjetahabientes Adicionales, el Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a enviarle a éste directamente información relacionada con promociones e información general de la Tarjeta Adicional, así como habilitar a dichos Tarjetahabientes Adicionales, el acceso a funcionalidades de consulta y operativa de dichas Tarjetas Adicionales a través de los canales establecidos por Tarjetas Banamex para tal efecto, cuando así lo permitan las disposiciones legales aplicables. Ello en el entendido que Tarjetas Banamex se sujetará en el uso de los Datos Personales a lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

f) Proporcionar a las instituciones u organismos en los casos previstos por las leyes o disposiciones aplicables, aquella información que se estime pertinente y que tenga que ver con el reporte, tratamiento y/o prevención de delitos, ilícitos o irregularidades.

g) Realizar por iniciativa propia o de los Establecimientos, la validación de las características de seguridad y de información que estos consideren pertinentes, respecto a las autorizaciones y/o transacciones que se presenten con las Tarjetas al amparo y por motivo del presente Contrato.

h) Modificar parcial o totalmente el presente Contrato, por lo que el Cliente otorga su consentimiento para que Tarjetas Banamex le informe de la modificación al Contrato mediante aviso por escrito enviado a través del estado de cuenta, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surtan sus efectos las modificaciones. La información, a su vez, estará actualizada en la red mundial Internet o en cualquiera de las Sucursales Citibanamex.

Para el caso de que el Cliente no estuviere de acuerdo con las modificaciones al presente Contrato, incluyendo por las comisiones aplicables, podrá solicitar la terminación del Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo y sin que Tarjetas Banamex pueda cobrarle cantidad alguna por dicha causa. La terminación que solicite dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al aviso señalado se realizará bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al Contrato entrarán en vigor en el plazo referido en el párrafo precedente. El Cliente para dar por terminado el Contrato deberá seguir el procedimiento establecido en el inciso a) de la Cláusula 26, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación.

El Cliente ratifica que una vez transcurridos los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso de entrada en vigor de las modificaciones sin que de por terminado el Contrato, se entenderá para todos los efectos legales, como su aceptación a los términos y condiciones del nuevo Contrato o cualquiera de sus modificaciones teniendo como el contrato de adhesión válido en la operación el vigente registrado ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el Registro de Contratos de Adhesión del producto de tarjeta de crédito respectivo. Lo anterior salvo que dicho contrato de adhesión sea dado de baja en el referido registro por dejar de comercializarse el producto de tarjeta de crédito, en cuyo caso, se considerarán los avisos de las modificaciones que el Cliente haya aceptado para determinar la versión vigente del mismo.

**i)** Cambiar el número de cuenta, el producto, o el número de las Tarjetas, cuando Tarjetas Banamex así lo determine o bien en los casos que el Cliente lo solicite y Tarjetas Banamex lo autorice. Asimismo, para cancelar el presente Contrato o bloquear unilateralmente el uso de las Tarjetas por cuestiones de prevención o seguridad iniciadas por Tarjetas Banamex; por robo, extravío o retención en Cajeros Automáticos u otros equipos automatizados, notificado por el Cliente; o por algún programa promocional generado por Citibanamex y/o Tarjetas Banamex. En estos casos se comunicará al Cliente a la brevedad esta situación, procediendo a expedirle una nueva Tarjeta, con motivo de la sustitución de la Tarjeta emitida con anterioridad, sin necesidad de la suscripción de un nuevo contrato por parte del Cliente.

**j)** En los casos señalados en el inciso anterior, a efectuar el traspaso del saldo deudor de la Línea de Crédito de la Tarjeta, a la nueva cuenta o Tarjeta sustituta, obligándose el Cliente a liquidar el saldo deudor, sin importar que el mismo se haya generado por disposiciones con la Tarjeta original y/o con la Tarjeta sustituta.

En los casos señalados en el inciso i) anterior, el Cliente se obliga a notificar el cambio de número de cuenta y/o de Tarjeta a aquellos proveedores con quienes tuviere contratado el servicio de Cargo Recurrente/Automático, quedando Tarjetas Banamex eximido de toda responsabilidad para el caso de que el Cliente omita tal notificación. Para el caso de que el proveedor del Cliente mantenga una relación con Tarjetas Banamex, el Cliente en este acto autoriza a Tarjetas Banamex a que continúe realizando los cargos automáticos correspondientes al nuevo número de cuenta asignado.

**k)** Habilitar las Tarjetas para su uso en el extranjero, en aquellos casos en que éstas fueran válidas única y exclusivamente en territorio nacional, y a modificar el sistema internacional de las Tarjetas asignado (MASTERCARD, VISA, o cualquier otro proveedor), sin necesidad de la suscripción de un nuevo contrato por parte del Cliente.

**l)** Realizar el pago mensual parcial o total de la Tarjeta, con cargo a una cuenta de captación de Citibanamex, cuando así lo solicite el Cliente.

**m)** Para ceder o descontar la Línea de Crédito y sus derechos de cobro sobre la misma; en caso de cesión Citibanamex notificará al Cliente por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 21, denominada "Avisos". El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato. El Cliente autoriza irrevocablemente a Tarjetas Banamex, para que en cualquier caso previsto en esta cláusula, aún previo a la transmisión correspondiente, pueda transferir toda la información que el nuevo acreedor o cesionario le requiera respecto de los mismos.

**n)** El Cliente podrá autorizar a Tarjetas Banamex, para que le cargue en la cuenta de depósito que el Cliente designe en su momento, el importe de los pagos mínimos descritos en las fechas lmites en que deban realizarse los mismos, para lo cual, el Cliente se obliga a mantener fondos suficientes durante la vigencia del crédito y a notificar por escrito a Tarjetas Banamex, cualquier cambio de número de cuenta y/o Sucursal.

**ñ)** Recibir a través de Mensajes Cortos de Texto (SMS) del Teléfono Móvil o bien del correo electrónico que el Cliente tenga registrados o a través de cualquier otro canal que se habilite para tales efectos, la aceptación de promociones por parte del Cliente que impliquen un beneficio para éste tales como tasas de interés promocionales, diferimiento o parcialización de compras con tasas de interés

promocionales, o inscripción a programas de beneficios que no impliquen algún costo, entre otras.

**o)** Incorporar, mediante los mecanismos que Tarjetas Banamex ponga a disposición del Cliente, el saldo de la Tarjeta y/o Tarjetas Adicionales, a los siguientes: **i)** plan personal de pagos, **ii)** reestructuración de crédito con pagos al corriente, **iii)** reestructuración de crédito con pagos vencidos. Para tal efecto, Tarjetas Banamex hará del conocimiento del Cliente las condiciones aplicables, entendiéndose dicha oferta, como aceptada por el Cliente, al realizar el primer pago.

**p)** Suspender o cancelar el trámite de operaciones o transacciones que pretenda realizar mediante el uso de Medios Electrónicos, siempre que Tarjetas Banamex cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados de forma indebida o cuando se detecte un error en la Instrucción respectiva. Asimismo, el Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a restringir su cuenta en caso de que ésta resulte beneficiada de algún depósito o transacción proveniente de una tercera persona, el cual se haya realizado a través de equipos de cómputo o de cualquier otra tecnología y se presuma que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. El Cliente a su vez autoriza a Tarjetas Banamex a cargar a su cuenta el importe respectivo de las transacciones realizadas, en caso de que su cuenta resulte beneficiada de algún depósito proveniente de una tercera persona, lo anterior, cuando Tarjetas Banamex tenga evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida y que dicho cargo sea con el propósito de que se abone en la línea de crédito de la Tarjeta de la que procedieron los recursos correspondientes. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito.

**q)** En caso de que Tarjetas Banamex hubiese abonado por error dinero a la cuenta de crédito del Cliente derivada del presente Contrato, el Cliente autoriza a Tarjetas Banamex a cargar el importe respectivo a la referida cuenta con el propósito de corregir el error cometido.

Tarjetas Banamex notificará al Cliente vía telefónica o por cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 21, la realización de las acciones que hubiese llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los incisos p) y q).

**21. AVISOS.-** El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que Tarjetas Banamex le tenga que dar a conocer relacionado con el Contrato, ésta podrá hacerlo a través de cualquiera de los siguientes medios: **(i)** un comunicado por escrito enviado al domicilio del Cliente o entregado en cualquier Sucursal; **(ii)** un mensaje contenido en el Estado de Cuenta; **(iii)** un mensaje enviado al Correo Electrónico del Cliente o un mensaje de texto enviado a través del Teléfono Móvil, cuando dicho número o Correo Electrónico haya sido proporcionado por el Cliente en la Solicitud o posteriormente, en la forma y términos que Tarjetas Banamex determine para tales efectos; o bien, **(iv)** un mensaje dado a conocer a través del Portal de Internet, de Banca Electrónica que tuviere habilitada o de los Cajeros Automáticos de Citibanamex, cuando resulten aplicables; lo anterior salvo que en el Contrato se estipule que deban ser presentados a través de otro medio.

Los avisos y cualquier otra comunicación del Cliente a Tarjetas Banamex deberán ser por escrito y entregados en la Sucursal, salvo que en el Contrato se estipule que deban ser presentados a través de otro medio.

**22. AVISO DE PRIVACIDAD.-** En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Tarjetas Banamex, con domicilio señalado en la Cláusula 27, informa al Cliente que los datos obtenidos en virtud de las operaciones que el Cliente solicite o celebre con Tarjetas Banamex serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos para tales efectos y serán usados para la operación y registro de los productos que el Cliente hubiese contratado, así como para ofrecerle, en su caso, otros productos bancarios o financieros de Tarjetas Banamex o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, controladoras, asociadas, comisionistas o sociedades integrantes del grupo financiero del cual Tarjetas Banamex forme parte y promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos bancarios.

El Cliente podrá consultar el aviso de privacidad completo en la siguiente dirección de Internet [https://www.banamex.com/es/privacidad\\_portal.htm](https://www.banamex.com/es/privacidad_portal.htm); asimismo, cualquier modificación a dicho aviso de privacidad será

notificada por Tarjetas Banamex al Cliente a través de alguno de los medios previstos en la Cláusula 22 o de cualquier medio electrónico que utilice para celebrar operaciones con Tarjetas Banamex, o bien, a través de mensajes publicados en las Sucursales.

**23. VENCIMIENTO ANTICIPADO.-** Serán causas de vencimiento anticipado de la Línea de Crédito y en consecuencia Tarjetas Banamex podrá exigir, mediante comunicación que se acompañe en el Estado de Cuenta enviado al Cliente, el pago inmediato del saldo total a cargo del Cliente:

a) La falta de pago oportuno de uno o más de los pagos mínimos señalados en los estados de cuenta.

b) El uso ilícito de las Tarjetas por parte del Cliente y/o los Tarjetahabientes Adicionales.

c) Si cualquier información o dato proporcionado por el Cliente en la solicitud resulta ser falso o bien, si dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que cambie cualquier parte de la información del Cliente contenida en la solicitud, éste no diere aviso por escrito a Tarjetas Banamex de dicho cambio o Tarjetas Banamex no diere su conformidad por escrito.

d) Si se instaura un procedimiento por o en contra del Cliente con el fin de declararlo en concurso mercantil o civil.

e) Si el Cliente incumpliere con cualquier obligación crediticia a su cargo y a favor de Tarjetas Banamex o incumpliere cualquier obligación crediticia a su cargo y a favor de cualquier otro integrante del grupo financiero del cual Tarjetas Banamex forme parte.

La comunicación para notificar el vencimiento anticipado se hará preferentemente acompañada al Estado de Cuenta; sin embargo en caso de que Tarjetas Banamex requiera contar con un acuse de recibo, y que no cuente con la dirección de correo electrónico del Cliente, por no poderse incluir en un medio generado masivamente como lo es un estado de cuenta, entre otras razones similares, Tarjetas Banamex podrá realizar dicha notificación por correo electrónico, o mediante comunicación por escrito enviado al domicilio del Cliente, según sea el caso.

En caso de que la Línea de Crédito otorgada al Cliente al amparo del presente Contrato presente saldo vencido y Tarjetas Banamex le notifique el vencimiento anticipado del crédito, Tarjetas Banamex podrá dejar de emitir el estado de cuenta respectivo, siendo que a partir de que ello suceda el Cliente podrá conocer su saldo vencido solicitándolo en alguna Sucursal de Citibanamex

**24. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.-** Tarjetas Banamex conservará por los periodos que marcan las leyes respectivas, contados a partir de que los cargos correspondientes hayan sido registrados en los estados de cuenta, los pagarés y demás documentos que el Cliente suscriba.

**25. TÍTULO EJECUTIVO.-** El presente Contrato junto con la certificación contable del contador facultado de Tarjetas Banamex es título ejecutivo en términos del artículo 87-F de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.

**26. VIGENCIA Y DENUNCIA DEL CONTRATO.-** La duración de este Contrato será por tiempo indefinido, sin embargo cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier tiempo en los siguientes términos:

a) El Cliente podrá solicitar a Tarjetas Banamex en cualquier momento la terminación anticipada del Contrato, mediante la presentación de una solicitud por escrito en cualquier Sucursal Citibanamex, o bien por teléfono o a través de Medios Electrónicos y/o por medio de cualquier otra tecnología, que Tarjetas Banamex haya puesto a su disposición para tal efecto, para lo cual Tarjetas Banamex llevará a cabo los procedimientos para cerciorarse de la identidad y veracidad del Cliente que formule la solicitud de terminación del Contrato, confirmando los datos del Cliente, ya sea personalmente, por vía telefónica, o cualquier otra tecnología o medio. Tarjetas Banamex proporcionará al Cliente un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio que acredite la recepción de la solicitud de terminación respectiva. El Contrato deberá darse por terminado el Día Hábil siguiente al de la presentación de la solicitud de terminación por parte del Cliente, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de éste, en cuyo caso, Tarjetas Banamex, comunicará al Cliente, a más tardar el Día Hábil siguiente al de la recepción de la solicitud de terminación, el monto del saldo deudor de la Línea de Crédito en el entendido de que dicho saldo deberá incluir la liquidación anticipada de los pagos parcializados y/o diferidos previstos en la Cláusula 5.

Dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la solicitud de terminación, Tarjetas Banamex pondrá a disposición del Cliente el dato referido, en la Sucursal elegida por el Cliente. Tarjetas Banamex cancelará la Tarjeta y/o las Tarjetas Adicionales en la fecha de presentación de la solicitud de terminación, por lo que el Cliente deberá hacer entrega de éstas o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con dichos Medios de Disposición, quedando a su vez bloqueada la Línea de Crédito, por lo que no podrán hacerse cargos o disposiciones adicionales a partir de dicha fecha, excepto los ya generados y no reflejados y comisiones por incumplimiento de pago o aclaraciones improcedentes que correspondan, así como los intereses que se generen hasta el momento en que el Cliente liquide el saldo total del crédito. Asimismo, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de terminación Tarjetas Banamex cancelará sin responsabilidad a su cargo, los Cargos Recurrentes o Cargos Automáticos, con independencia del proveedor de bienes o servicios que conserve la autorización de los cargos correspondientes. El Cliente, en todo caso, conservará la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a la solicitud de terminación. En tanto el Cliente no liquide a Tarjetas Banamex la totalidad de los adeudos, el Contrato no se dará por terminado. Cuando corresponda, una vez que el contrato se dé por terminado, Tarjetas Banamex devolverá al Cliente el importe remanente de la Comisión por Administración cobrada, de conformidad con la fórmula establecida en las disposiciones emitidas por el Banco de México para tal efecto. Tarjetas Banamex no estará obligada a devolver el remanente de la Comisión por Administración en caso de que el número de días contados a partir de la fecha de terminación del contrato, excluyendo ese día y la que deba corresponder a la conclusión del periodo por el cual se haya cobrado la comisión respectiva, sea igual o menor a 30 (treinta) días.

Realizado el pago por el Cliente a entera satisfacción de Tarjetas Banamex, esta última procederá a reportar a las sociedades de información crediticia que corresponda que la Línea de Crédito está cerrada y sin adeudo alguno. Lo anterior lo realizará dentro del plazo que para tales efectos señale la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, Tarjetas Banamex pondrá a disposición del Cliente el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados de dicha relación. En la fecha en que se dé por terminado el Contrato, Tarjetas Banamex entregará al Cliente cualquier saldo que éste tenga a su favor, por cualquier medio disponible, deduciendo en su caso los montos y cualquier concepto de pago que resulte aplicable conforme a lo previsto en la Cláusula 15.

El Cliente a su vez podrá convenir por escrito la terminación de la operación por conducto de otra institución financiera que se denominará “receptora”, a fin de que ésta última abra una cuenta a nombre del Cliente e informe a Tarjetas Banamex su compromiso con la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Cliente. En estos casos Tarjetas Banamex dará a conocer a la institución financiera “receptora” la información respecto del saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación de la operación solicitada por el Cliente. Lo anterior a fin de que la institución financiera “receptora” proceda a liquidar el adeudo del Cliente convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente y a llevar a cabo los tramites respectivos bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones.

En todo caso, el Cliente contará con un periodo de gracia de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del presente Contrato, para cancelarlo, sin que Tarjetas Banamex pueda cobrar comisión alguna y sin responsabilidad alguna para el Cliente, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado la Línea de Crédito otorgada en el presente Contrato.

b) Tarjetas Banamex, al amparo de lo previsto en el artículo 294 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, tendrá derecho para restringir el importe de la Línea de Crédito o a denunciar el Contrato, en cualquier tiempo, extinguiéndose en éste último caso, la disposición de la Línea de Crédito con la consecuente cancelación de la(s) Tarjeta(s), dando en ambos casos aviso al Cliente mediante comunicación que será incluida en el estado

de cuenta o dirigida al domicilio indicado en la Solicitud, o bien al domicilio que el Cliente tenga registrado con Tarjetas Banamex si dicho dato no estuviera indicado en la Solicitud, o a través de su Estado de Cuenta, cesando en consecuencia el derecho del Cliente de hacer uso del crédito en lo futuro, restringiéndose por tanto la disposición del crédito, o en caso de denuncia del Contrato, se extinguirá el crédito en la parte de que no hubiere hecho uso el Cliente, con la consecuente cancelación de la Línea de Crédito.

En caso de denuncia o terminación del Contrato por cualquier causa, el Cliente se obliga a devolver la(s) Tarjeta(s) a Tarjetas Banamex, en virtud de que la(s) misma(s) son propiedad de ésta.

En todo caso el Cliente se obliga a pagar la totalidad del saldo a su cargo existente de conformidad con lo previsto en el presente Contrato; en tanto que el Cliente no pague a Tarjetas Banamex la totalidad de los adeudos, el Contrato no se dará por terminado.

**27. DOMICILIOS.-** (a) Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales, el Cliente señala como su domicilio el indicado en la Solicitud o el que indique y acredite posteriormente a Tarjetas Banamex. En caso que el Cliente desee establecer un domicilio distinto y adicional exclusivamente para el envío de estados de cuenta y demás correspondencia, deberá solicitarlo con al menos 25 (veinticinco) Días Hábiles de anticipación al área de servicio telefónico a clientes de Tarjetas Banamex y seguir, en su caso, los mecanismos indicados por Tarjetas Banamex. (b) Tarjetas Banamex señala como su domicilio el ubicado en Calle Moras número 850, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México.

**28. JURISDICCIÓN, LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA.-** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, Tarjetas Banamex y el Cliente se someten a las disposiciones emitidas por Banco de México, a las contenidas en las leyes bancarias, mercantiles y civiles aplicables, así como a los usos bancarios en la República Mexicana, y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales del domicilio del Cliente indicado en la Cláusula 27, siempre que este se encuentre dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio o vecindad tuvieren o llegaren a adquirir en lo futuro, pudiendo previamente acudir al procedimiento conciliatorio a que hace referencia el artículo 60 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Contactos:**

Presencialmente: TARJETAS BANAMEX, S.A. DE C.V., SOFOM, E.R., INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX (TARJETAS BANAMEX)

Calle Moras número 850, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México/ [www.citibanamex.com](http://www.citibanamex.com) Para reporte de Robo o extravío, cambio de domicilio y/o actualización de datos, consulta de saldos, pago mensual y aclaraciones pone a su disposición los siguientes teléfonos:

**Centro de Atención Telefónica CAT:**

Ciudad de México y de otra ciudad del país al 55 1226 2639

A su vez pone a su disposición el siguiente correo electrónico:

[aclaraciones@citibanamex.com](mailto:aclaraciones@citibanamex.com)