

**CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO EN CUENTA CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL ASOCIADO A LA EXPEDICION Y USO DE TARJETAS DE CREDITO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCA AFIRME S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, AFIRME GRUPO FINANCIERO (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "AFIRME"); POR OTRA PARTE, LA PERSONA FISICA CUYA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES SE ESTABLECEN EN LA SOLICITUD DEL PRESENTE CONTRATO (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DESIGNARA COMO EL "TITULAR"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:**

### INDICE

DECLARACIONES .....	pág. 1
CAPITULO I. DEFINICIONES .....	pág. 1
CAPITULO II. OTORGAMIENTO Y USO DEL CREDITO .....	pág. 2
CAPITULO III. CARGOS A LA CUENTA, PAGOS, INTERESES Y COMISIONES .....	pág. 3
CAPITULO IV. ADMINISTRACION DEL CREDITO .....	pág. 5
CAPITULO V. ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DEL CREDITO .....	pág. 6
CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES Y RECLAMACIONES .....	pág. 6
CAPITULO VII. DISPOSICIONES GENERALES .....	pág. 7
CAPITULO VIII. MEDIOS DE DISPOSICIÓN ELECTRÓNICOS .....	pág. 12

**Las Declaraciones y Capítulos antes citados son aplicables a los productos que se indican a continuación: (i) Tarjeta de Crédito Afirme Clásica; (ii) Tarjeta de Crédito Tigres Afirme; (iii) Tarjeta de Crédito Afirme Oro; (iv) Tarjeta de Crédito Afirme Construrama; (v) Tarjeta de Crédito Afirme Platinum; (vi) Tarjeta de Crédito Afirme Blanc; (vii) Tarjeta de Crédito Afirme Cemex; y (viii) Tarjeta de Crédito Afirme HEB.**

### DECLARACIONES

**Única.-** Declara el Titular, que:

- a) Es una persona física, mayor de edad, legalmente capacitada para la celebración del presente Contrato.
- b) Ha solicitado a Afirme un crédito bajo la forma de cuenta corriente, para ser dispuesto mediante el uso de una tarjeta de crédito bajo los términos y condiciones del presente Contrato.
- c) La información que ha hecho del conocimiento, así como la cual ha entregado a Afirme, refleja en forma veraz y fidedigna su condición financiera. Asimismo, declara que la información, datos y documentos de identificación otorgados en copia fotostática son verdícos y autoriza a Afirme a corroborarla en caso de estimarlo conveniente.
- d) El origen y procedencia de los fondos que por cuenta propia habrá de operar el Titular u opera respecto de los productos y servicios que solicitó son de su exclusiva propiedad y proceden de actividades lícitas, y que terceros no utilizarán recursos provenientes de actividades ilícitas para operar con su consentimiento en los productos, cuentas, contratos o servicios donde actúa y opera. Asimismo, declara que no se realizarán transacciones destinadas a favorecer actividades ilícitas.
- e) Afirme le explicó antes de la fecha de firma del presente contrato de crédito y ha entendido perfectamente el contenido del mismo y de todos los documentos a suscribir por virtud de este Contrato, así como las comisiones que se generarán por la firma del presente instrumento, y el Costo Anual Total (CAT) que expresado en términos porcentuales anuales, exclusivamente para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes al Crédito; con los cuales está de acuerdo en todos sus términos y condiciones.
- f) Afirme le informó que las cuentas activas en redes sociales de Internet que en su caso mantenga Afirme, se encuentran disponibles para su consulta a través del portal de Internet de Afirme: [www.afirme.com](http://www.afirme.com).

**"Anexo de Disposiciones Legales"**.- Significa el documento que contiene los preceptos legales a que se hace referencia en el presente Contrato, el cual se encuentra a disposición del Titular para su consulta en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF, así como en Sucursales de Afirme.

**"Autenticación"**.- significa el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad de un cliente, mediante el cual puede expresar su consentimiento para realizar operaciones o recibir instrucciones a través de los Medios Electrónicos y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica.

**"Banca Electrónica"**.- significa el conjunto de servicios y operaciones bancarias que Afirme realiza con el Titular a través de los Medios Electrónicos y que se encuentran descritos en el presente Contrato. Dichos servicios son enunciativos, más no limitativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca Telefónica, Pago Móvil, Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, pudiendo Afirme en cualquier momento adicionar o eliminar cualquier servicio de Banca Electrónica.

**"Banca por Teléfono"**.- al servicio de Banca Electrónica mediante el cual un cliente instruye vía telefónica a través de un representante de Afirme debidamente autorizado por esta, con funciones específicas, el cual podrá operar en su Centro de Atención Telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Cliente.

**"Carátula"**.- Significa el documento que contiene, entre otras cosas, las características principales del producto o servicio contratado.

**"Cargos Recurrentes"**.- La aceptación expresa del Tarjetahabiente para que se realicen cargos periódicos en su Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios.

**"Cajero Automático"**.- Es el Medio Electrónico de autoservicio operado por Afirme, que permite al Titular realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo, entre otras.

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

**"CONDUSEF"**.- Significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**"Contrato"**.- Al presente contrato de apertura de crédito en cuenta corriente asociado a la emisión y uso de Tarjetas de Crédito, así como su Solicitud, Carátula respectiva, Anexo de Comisiones y Anexo de Disposiciones Legales.

**"Contraseña" o "Clave de Acceso"**.- Cadena de caracteres alfanumérica (sólo números, sólo letras, sólo caracteres especiales o una combinación de

### CLAUSULAS

#### CAPITULO I. DEFINICIONES

**1. Definiciones.** Salvo que se indique lo contrario en el presente Contrato, Afirme y el Titular están de acuerdo en que los siguientes términos (cuando se usen con mayúscula inicial) tendrán los significados que a continuación se establecen, mismos que serán igualmente aplicados a las formas singular o plural de dichos términos:

**"Afirme" o "Emisora"**.- Indistintamente según se utilice en el texto del presente, significa Banca Afirme S.A. Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero como entidad que emite la Tarjeta o Tarjetas de Crédito derivadas del presente Contrato.

**"Anexo de Comisiones"**.- Significa el anexo en el cual se establecen las comisiones aplicables a los productos o servicios que se ofrecen al amparo de este Contrato y que forma parte integrante del mismo.

cualesquiera de ellos), que junto con la Clave o Nombre de Usuario, identifican al Titular, como usuario de los productos y/o servicios que Afirme pone a su disposición a través de Medios Electrónicos.

**“Cuenta”**.- Al número seriado con el que se identifican y administran las operaciones realizadas con la(s) Tarjeta(s) de Crédito emitida(s) con base al presente Contrato.

**“Datos Personales”**.- Al nombre, domicilio, número de teléfono, correo electrónico u otra información análoga concerniente a una persona física.

**“Días”**.- A los días naturales, a menos que expresamente se indique que sean días hábiles.

**“Días Hábiles Bancarios”**.- A los días de la semana, excepto sábados, domingos y aquéllos en que las entidades financieras estén obligadas a cerrar sus oficinas y sucursales, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**“Dispositivos de Acceso”**.- Significan cualesquiera medios de identificación y de acceso, o equipos, que le permitan acceder al Titular a los servicios de Banca Electrónica, incluyendo sin limitar las Tarjetas, Teléfono Móvil, Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta, tabletas electrónicas, dispositivo móvil, terminales de cómputo, programas de cómputo, así como los dispositivos electrónicos proporcionados por Afirme al Titular generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso que contienen o producen distintas combinaciones alfanuméricas (Token, Token Digital u otros generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso). Por lo que además de la Clave de Usuario y la Contraseña, le serán solicitadas dichas contraseñas dinámicas de un solo uso, como segundo Factor de Autenticación para la realización de operaciones a través de Medios Electrónicos. Dichas combinaciones alfanuméricas, en unión con la Clave o Nombre de Usuario y la Contraseña, constituirán la Firma Electrónica del Titular en el uso de los servicios de Banca Electrónica que Afirme preste a través de Medios Electrónicos.

**“Establecimiento”**.- Al proveedor de bienes, servicios o efectivo, mediante la aceptación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito.

**“Factores de Autenticación”**.- Con relación a las operaciones que se lleven a cabo a través de Medios Electrónicos (como dicho término se define más adelante) significa el mecanismo, tangible o intangible, basado en dispositivos o información que sólo el Titular posee o conoce, a fin de que se utilicen e implementen para verificar su identidad, y su facultad para realizar operaciones bancarias a través de Medios Electrónicos.

**“Fecha de Corte”**.- Significa respecto de cada Periodo Mensual, el último día de éste, que al efecto se indica en la Carátula y los estados de cuenta.

**“Fecha Límite de Pago”**.- Significa el plazo de 20 (veinte) días naturales contados a partir del día natural siguiente a la Fecha de Corte. Dicha fecha límite de pago se moverá hasta 3 días naturales adicionales, según el Periodo Mensual de que trate, es decir cuando el Periodo Mensual corresponda a meses de 29, 30 y 31 días según aplique. Si el día en que deba efectuarse el pago no es Día Hábil Bancario el pago podrá realizarse el siguiente Día Hábil Bancario, sin que proceda el cobro de comisiones o intereses moratorios.

**“Firma Electrónica”**.- Conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del Titular, que ha sido creada por el propio Titular por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, por lo que las constancias documentales, mensajes de datos y/o o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha Firma Electrónica, producirán los mismos efectos que las leyes aplicables otorgan a los documentos suscritos por las Partes y tendrán igual valor probatorio.

**“Fondo de Reserva”**.- Significa el fondo que se constituye al momento de la celebración del presente Contrato en los términos de la cláusula 13 (trece) del presente instrumento y que servirá para el de pago de las obligaciones contraídas por el Titular conforme al presente Contrato. El Fondo de Reserva se constituirá en Afirme, para lo cual, podrá realizar la apertura de cuentas o

celebración de contratos a nombre de la propia institución, o bien, llevarse en cuentas especiales para su mejor administración.

**“Internet”**.- Significa el Medio Electrónico de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo envía y recibe datos o información a través de redes telefónicas y/o de comunicación.

**“Impuestos”**.- Significa cualesquiera impuestos, tributos, contribuciones, cargas, deducciones o retenciones de cualquier naturaleza que se impongan o graven en cualquier tiempo y por cualquier autoridad.

**“IVA”**.- Significa el Impuesto al Valor Agregado, o cualquier otro impuesto que lo sustituya.

**“Medios Electrónicos”**.- Significa los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, terminales de cómputo, programas de cómputo, Teléfono Movil, Terminales Punto de Venta, Cajeros Automáticos, Internet y cualquier otro que en el futuro se llegue a considerar como tal, públicos o privados, tangibles o intangibles, mediante los cuales Afirme prestará los servicios de Banca Electrónica correspondientes al Titular y Tercero(s) Autorizado(s), en términos del presente Contrato.

**“Medios de Disposición”**.- Significa de forma enunciativa, pero no limitativa los medios que Afirme pone a disposición del Titular para acceder a los recursos de sus cuentas, pudiendo ser Tarjetas, órdenes de pago, domiciliaciones, cheques o cualquier otro medio para realizar las operaciones mínimas inherentes a las características del producto o servicio contratado.

**“México”**.- Significa los Estados Unidos Mexicanos.

**“Número(s) de Identificación Personal” o “NIP”**.- Significa la clave numérica o alfanumérica de carácter confidencial generada por Afirme y asignada al Titular y/o a cada Tarjetahabiente Adicional, en su caso, que en sustitución de la firma autógrafa utilizarán respectivamente para acceder a cajeros automáticos u otros Medios Electrónicos y realizar operaciones bancarias con cargo al crédito otorgado.

**“Número de Tarjeta”**.- Al número seriado que aparece en la Tarjeta para su identificación.

**“Periodo Mensual”**.- Significa el periodo comprendido entre el día natural siguiente a la Fecha de Corte inmediata anterior y la fecha que corresponde a la Fecha de Corte inmediata siguiente.

**“Pesos”**.- Significa la moneda de curso legal en México.

**“Promociones Especiales”**.- Significan las promociones de carácter particular y temporal que podrá organizar Afirme para que el importe de las compras de bienes y/o servicios que pague el Titular y/o Tarjetahabientes Adicionales, en su caso, con la Tarjeta en los Establecimientos comerciales participantes, sea dividido en tantas partes como la promoción lo establezca, y cada una de ellas sea considerada como disposición del crédito en la Cuenta, en el Periodo Mensual respectivo.

**“Saldo Insoluto Promocional”**.- Significa aquél importe correspondiente al pago total del precio de bienes y/o servicios que efectúe el Titular o algún Tarjetahabiente Adicional dentro de la vigencia y términos de una Promoción Especial en algún Establecimiento. Dicho Saldo Insoluto Promocional no se considera en un Periodo Mensual, sino que se dividirá en tantas partes como lo indiquen los términos y condiciones de la Promoción Especial que corresponda.

**“Solicitud”**.- Significa el anexo que contiene, entre otras cosas, los datos generales del Titular y la solicitud de contratación a Afirme del producto o servicio que se ofrece al amparo del presente Contrato, y que forma parte integrante del mismo.

**“Tarjeta” o “Tarjeta de Crédito”**.- En singular o plural, y según se utilicen indistintamente en el texto de este Contrato, significa la tarjeta plástica o digital intransferible que emitirá la Emisora y que servirá como medio de disposición del crédito en cuenta corriente que se otorga.

“**Tarjetahabiente**”.- Persona física a cuyo nombre se emite una Tarjeta de Crédito.

“**Tarjetahabiente Adicional**”.- En singular o plural, según se utilice indistintamente en este Contrato, significa la persona o personas físicas que expresamente autorice el Titular para que se les emita una Tarjeta de Crédito y con ella efectúen disposiciones hasta por el importe del crédito otorgado.

“**Teléfono Móvil**”.- significa el Dispositivo de Acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utilizan comunicación celular.

“**Titular**”.- La persona física que suscribe el presente Contrato con Afirme.

## **CAPITULO II. OTORGAMIENTO Y USO DEL CRÉDITO**

**2. Objeto. Apertura de Crédito.** El objeto del presente Contrato es el otorgamiento de un crédito, por lo que Afirme apertura al Titular, previa su autorización, un crédito en cuenta corriente por el monto en Pesos que determine Afirme y que notifique al Titular mediante comunicación escrita o mediante la anotación que haga para tal efecto en el estado de cuenta que le remita.

Como consecuencia del crédito que se otorga, Afirme pone a disposición del Titular una suma de dinero determinada conforme lo señalado en el párrafo anterior, para que éste, directamente o a través de las personas que expresamente el Titular autorice como Tarjetahabientes Adicionales, hagan uso de él en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

El Titular podrá hacer remesas o pagos en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiera hecho, quedando facultado para disponer del saldo, mientras el presente Contrato permanezca vigente.

Las disposiciones del crédito concedido podrán llevarse a cabo por:

- (a) La compra o pago de bienes, servicios, contribuciones y Cargos Recurrentes.
- (b) Disposición de dinero en efectivo a través de los Medios Electrónicos indicados en el presente Contrato o demás sistemas automatizados como cajeros automáticos. En su caso, también podrán disponer de efectivo en los Establecimientos que proporcionen dicho servicio o a través de las personas con las que Afirme celebre contratos de comisión mercantil.

Dentro del límite del crédito otorgado no se encuentran expresamente comprendidos los intereses, comisiones e impuestos que el Titular deba pagar a Afirme en los términos del presente Contrato.

**3. Expedición y Uso de Tarjetas.** Como medio de disposición del crédito concedido Afirme expedirá y entregará al Titular y Tarjetahabientes Adicionales, en su caso, Tarjetas a nombre del propio Titular y de cada uno de los Tarjetahabientes Adicionales, que podrán ser para uso en México, o bien para su uso internacional, las cuales tendrán el carácter de intransferibles. Las Tarjetas podrán ser plásticas o digitales, y sólo podrán comenzar a utilizarse una vez que el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales, según sea el caso, las hayan activado mediante solicitud expresa a través de los medios que Afirme ponga a su disposición como el uso de cajeros automáticos, de la página electrónica en Internet de Afirme, vía telefónica o acudiendo a las Sucursales o en los locales de las personas con las que Afirme haya celebrado contratos de comisión mercantil para esos efectos; por lo que Afirme no procederá a la realización de cargos respecto de Tarjetas no activadas a través de los referidos medios, excepto tratándose de Cargos Recurrentes previamente autorizados por el Titular. De forma separada el Titular y los Tarjetahabientes Adicionales recibirán la notificación del NIP, el cual utilizarán como medio de identificación de las operaciones realizadas por ellos a través de Medios Electrónicos, como su firma electrónica, pudiendo modificarse posteriormente por el Titular y los Tarjetahabientes Adicionales, según sea el caso. Cuando el Titular haga uso de la Tarjeta digital, esta se encontrará asociada a la Tarjeta plástica.

Las Tarjetas digitales, serán las Tarjetas que otorgue Afirme a solicitud y a nombre del Titular a través de medios electrónicos, las cuales no requieren la entrega de algún dispositivo físico para su utilización. Para solicitar y utilizar la Tarjeta digital, el Titular deberá tener contratados los servicios de banca electrónica que Afirme habilite para tales efectos y, en dicho servicio, el Titular deberá activar la Tarjeta.

Asimismo, el Titular podrá autorizar cargos a la Tarjeta sin contacto (contactless), mediante el acercamiento de la Tarjeta plástica a las terminales punto de venta, siempre que éstas cuenten con dicha tecnología y, posteriormente, si se requiere, ingresando su “NIP”. El límite del monto para realizar cargos a la Tarjeta en los términos del presente párrafo, será fijado por Afirme. Los derechos y obligaciones aplicables al uso de la Tarjeta sin contacto estarán sujetos estrictamente a lo previsto por el presente Contrato y la regulación aplicable.

El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar, expresamente reconocen y aceptan que las Tarjetas son de uso personal e intransferible y que los dispositivos de seguridad, nombres de usuario en su caso, así como el NIP son confidenciales y también de uso personal e intransferible. Por lo tanto, el Titular y los Tarjetahabientes Adicionales reconocen y aceptan que serán de su exclusiva responsabilidad tanto las disposiciones del crédito que se realicen por el uso indebido que terceros no autorizados llegasen a hacer de las Tarjetas o del NIP, como los quebrantos consiguientes que pudieren sufrir en su patrimonio. Para disponer del crédito, las Tarjetas deberán ser exhibidas en los Establecimientos comerciales, en las sucursales de Afirme o de sus corresponsales bancarios, o en las oficinas de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito que estén afiliadas a los sistemas nacionales o internacionales de emisores y operadores de tarjetas de crédito con los que Afirme tenga celebrados convenios de compartición de cajeros automáticos y/o de afiliación y operación de tarjetas de crédito.

El Titular está de acuerdo y acepta presentar, a solicitud de Afirme, de sus corresponsales bancarios, de los Establecimientos comerciales y de las emisoras de tarjetas de crédito, además de la Tarjeta, una identificación oficial vigente con fotografía y firma al hacer cada una de las disposiciones del crédito. Las Tarjetas son propiedad de Afirme, por lo tanto Afirme se reserva el derecho de sustituir la Tarjeta emitida y entregada al Titular, ya sea de uso nacional o internacional, atendiendo al buen manejo de la misma por parte del Titular, por discontinuación del tipo de Tarjeta emitida, o por cualquier otra razón que Afirme considere. Asimismo, Afirme se reserva tanto el derecho de requerir al Titular la devolución de las Tarjetas, como el de retenerlas en cualquier momento, ya sea directamente en sus sucursales bancarias o mediante sus cajeros automáticos o por conducto de los Establecimientos comerciales o instituciones emisoras de tarjetas de crédito.

Asimismo, Afirme se reserva el derecho de restringir el uso de las Tarjetas que emita sólo en México, así como el de autorizar su uso internacional. Las Tarjetas contendrán la mención de que su uso estará restringido sólo a México, o bien que su uso podrá hacerse tanto en México como en el extranjero. Serán aplicables a las disposiciones del crédito hechas en México y a las disposiciones del crédito efectuadas en el extranjero los respectivos términos y condiciones que para unas y otras se convienen en este Contrato.

La realización por parte del Titular y/o Tarjetahabientes Adicionales, de operaciones de disposición de efectivo o consulta de saldo en cajeros automáticos de otras instituciones bancarias estarán sujetas al cobro de comisiones por cuota interbancaria que al efecto se estipulen y se hagan del conocimiento de dicho Titular y/o Tarjetahabientes Adicionales al momento de efectuar la operación correspondiente a través de mensajes en las pantallas de los cajeros automáticos. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales serán responsables en los términos del presente Contrato de las disposiciones, consumos o transacciones que se realicen con las Tarjetas.

En el caso de que Afirme apruebe la celebración de operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado, en cajeros automáticos y terminales punto de venta, Afirme, asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por el Titular y/o Tarjetahabientes Adicionales, debiendo realizar este último las aclaraciones que procedan. Las reclamaciones derivadas de las operaciones mediante el uso de tarjetas bancarias sin circuito integrado que no sean reconocidas por el Titular y/o Tarjetahabientes Adicionales, deberán ser abonadas a la Cuenta a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación.

En el caso de que se realicen operaciones monetarias consideradas Micro Pagos (operaciones de hasta el equivalente en moneda nacional a 70 UDIs) a través de Medios Electrónicos sin que el Titular ingrese un factor de autenticación, Afirme, asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por el Titular, en dichos casos, debiendo realizar este último las aclaraciones que procedan. Las reclamaciones derivadas de dichas operaciones, deberán ser abonadas a la Cuenta en plazo establecido en el párrafo anterior.

### CAPITULO III.

#### CARGOS A LA CUENTA, PAGOS, INTERESES Y COMISIONES

4. Cargos a la Cuenta. Afirme cargará a la Cuenta los conceptos que se mencionan a continuación, los cuales el Titular se obliga a pagar a Afirme sin necesidad de requerimiento previo:

a) El importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos, contribuciones, Cargos Recurrentes, disposiciones en efectivo y demás conceptos que realice el Titular, los Tarjetahabientes Adicionales o Afirme por cuenta de ellos, cuando el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales: (i) hayan suscrito pagarés u otros documentos que sean aceptados por Afirme y se hayan entregado al Establecimiento comercial respectivo; (ii) hayan autorizado documentos mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma; (iii) se hayan autorizado documentos a través de Medios Electrónicos mediante el número de identificación personal (NIP) del Titular o Tarjetahabientes Adicionales; ó (iv) hayan solicitado vía telefónica o electrónica por Internet a los Establecimientos la compra de bienes o servicios, siempre y cuando los bienes adquiridos sean entregados en los domicilios que aquellos indiquen y correspondan a domicilios registrados en Afirme. En caso de que los bienes o servicios no se entreguen o presten en el domicilio mencionado en el presente inciso, el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales deberán proporcionar al Establecimiento los datos de identificación que éste último le solicite.

En caso de que los cargos efectuados conforme a los incisos i), ii) y iii) anteriores no sean reconocidos por el Titular conforme al procedimiento establecido en la cláusula 15 (quince), Afirme deberá abonar en la Cuenta el monto de que se trate a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de la reclamación correspondiente. Lo mismo aplicará para los cargos no reconocidos por clonación de la Tarjeta de Crédito, excepto cuando Afirme pruebe al Titular, mediante entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en un terminal punto de venta mediante la autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la Tarjeta.

Los cargos efectuados conforme al inciso iv) anterior y no reconocidos por el Titular, serán abonados por Afirme a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente a la recepción de la reclamación correspondiente, excepto cuando Afirme pruebe al Titular mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue realizada utilizando sistemas de autenticación en línea que garanticen que el Tarjetahabiente la autorizó, como los denominados "Verified by Visa" o "MasterCard SecureCode".

En el evento de que Afirme haya realizado el abono a que se refieren los párrafos anteriores, y esté en posibilidad de demostrar al Titular que él o alguno de los Tarjetahabientes Adicionales fue quien autorizó el cargo, podrá revertir dicho abono, realizando un nuevo cargo en la Cuenta. Lo anterior, siempre y cuando dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la fecha en la que haya recibido la solicitud de aclaración, o de 180 (ciento ochenta) días naturales para el caso de operaciones en el extranjero, entregue al Titular un dictamen suscrito por personal de Afirme facultado para ello, anexando copia simple de los documentos y evidencia considerada para su emisión, con base en la información que deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud de aclaración presentada por el Titular.

Los montos por consumos, servicios o disposiciones realizadas en el extranjero por el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales, serán cargados a la Cuenta invariablemente en Pesos. El tipo de cambio que se utilizará para calcular la equivalencia del Peso en relación con el dólar de los Estados Unidos de América, no podrá exceder de la cantidad que resulte de multiplicar por 1.01 (uno punto cero uno) el tipo de cambio que el Banco de México determine el día de la presentación de los documentos de cobro respectivos, el cual da a conocer en su página de Internet, en dicha fecha. Las disposiciones efectuadas por el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales en el extranjero en monedas distintas al dólar de los Estados Unidos de América,

convertidos por MasterCard o Visa en esta moneda, serán correspondidas invariablemente con un cargo en Pesos en la Cuenta del Titular, en los términos de esta cláusula.

b) Las disposiciones en efectivo, efectuadas en cajeros automáticos, o a través de otros medios automatizados o Medios Electrónicos que al efecto tenga establecidos Afirme o se pacten por las partes, en México o en el extranjero. Dentro de las disposiciones de efectivo se incluirán aquellas transacciones efectuadas para traspasar o abonar la cantidad dispuesta a una cuenta de depósito bancario de dinero que al efecto el Titular o un tercero mantenga abierta en Afirme;

c) Los intereses pactados;

d) Las comisiones que al efecto Afirme tenga establecidas en los términos de la cláusula 10 (diez) y del Anexo de Comisiones;

e) El IVA o cualquier otro impuesto que establezcan las leyes respectivas; y

f) Cualquier otro importe que se genere a cargo del Titular, en virtud del presente Contrato.

El Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales dispondrán del crédito concedido o de sus recursos para el pago del importe de las mercancías o servicios que adquieran o utilicen en los Establecimientos comerciales afiliados a los sistemas MasterCard o Visa, mediante la presentación de la Tarjeta (titular o adicional) suscribiendo en cada operación un pagaré a la vista, también podrán firmarse otros documentos tales como notas de venta, fichas de compra o cualquier otro similar aceptado por Afirme. El Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales podrán también utilizar el crédito, mediante disposiciones de efectivo a través de los equipos o sistemas electrónicos o automatizados o Medios Electrónicos que Afirme ponga a su disposición o mediante instrucción escrita que dé a Afirme para que éste realice por su cuenta el pago de bienes, servicios, impuestos y otros conceptos siempre y cuando el propio Afirme acepte realizarlos. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales podrán disponer del crédito concedido mediante el traspaso de las cantidades correspondientes al monto de las disposiciones efectuadas, para ser abonadas a cuentas que el propio Titular, los Tarjetahabientes Adicionales o terceros tengan contratadas con Afirme, así como a través de las autorizaciones que el propio Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales confieran a terceros para que instruyan a Afirme la realización de cargos periódicos y/o diferidos contra el crédito concedido al amparo de este Contrato.

El Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales podrán disponer del crédito concedido o de sus recursos, en las sucursales de los bancos afiliados al Sistema RED, Plus, Cirrus, MasterCard o Visa en su caso. O bien, a través de consumos que por vía telefónica o electrónica pacte el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales con Establecimientos comerciales que ofrezcan este servicio. El Titular autoriza a Afirme a cargar en su Cuenta, las comisiones, intereses e impuestos a que se refiere el presente Contrato.

5. Pagos. El Titular, a fin de pagar a Afirme las cantidades adeudadas, podrá optar por alguna de las siguientes opciones:

a) Saldo Deudor. - Pagar el saldo deudor del crédito, en la fecha de corte del último Periodo Mensual, que estará compuesto por la suma de:

- El saldo deudor al inicio del último Periodo Mensual (consignado en el estado de cuenta como "SALDO ANTERIOR"), más las compras y disposiciones en efectivo, menos los pagos y depósitos (efectuados durante el último Periodo Mensual);
- Los intereses ordinarios y comisiones causados hasta la fecha de corte del último Periodo Mensual;
- El importe del IVA que cause el monto total de los intereses y comisiones generados hasta la fecha de corte del último Periodo Mensual.
- La parte proporcional de compras de bienes o servicios o disposiciones en efectivo derivadas de Promociones Especiales; Las partes convienen que cualquier pago que el Titular no realice, derivado de una Promoción Especial o de un esquema de pagos fijos, Afirme incorporará el saldo insoluto de cada una de las Promociones Especiales o esquemas de pagos que incurran en impago al saldo general del crédito para generar un solo saldo, aplicando la tasa de interés que corresponda a dicho crédito y seguir pagando bajo el esquema de pagos mínimos normales, o bien el saldo total; y
- Cualquier otro cargo establecido en el presente Contrato.

El saldo deudor del último Periodo Mensual se consignará en el estado de cuenta mensual (en lo sucesivo "SALDO NUEVO").

En caso de que el Titular pague a Afirme el importe total del saldo deudor o "SALDO NUEVO" que hubiere a la fecha de corte del último Periodo Mensual, dentro del mismo Periodo Mensual o hasta la Fecha Límite de Pago señalada en el estado de cuenta mensual respectivo, Afirme no hará al Titular cargo alguno por concepto de intereses.

b) Pago mínimo mensual. - Pagar parcialmente el saldo deudor o "SALDO NUEVO" del último Periodo Mensual, liquidando la cantidad que como pago mínimo se señale en el estado de cuenta mensual correspondiente a más tardar en la Fecha Límite de Pago. En el supuesto indicado en el presente inciso, el Titular se obliga a pagar mensualmente a Afirme intereses ordinarios sobre el Saldo Promedio de las disposiciones del crédito realizadas durante el Periodo Mensual de que se trate.

6. **Pago Mínimo Mensual.** El pago mínimo mensual que el Titular debe efectuar al optar por lo señalado en el inciso b) de la cláusula anterior será determinado cada periodo conforme a lo siguiente:

- (a) La suma de: i) 1.5% (uno punto cinco por ciento) del saldo insoluto de la parte revolvente de la línea de crédito al corte del periodo, sin tomar en cuenta los intereses del periodo ni el impuesto al valor agregado (I.V.A.), más ii) los referidos intereses y el I.V.A., ó
- (b) El 1.25% (uno punto veinticinco por ciento) del límite de la línea de crédito otorgada; ó

Se cobrará como pago mínimo, la cantidad que resulte mayor de los dos supuestos anteriores. No obstante, Afirme podrá determinar libremente el importe del pago mínimo, siempre y cuando dicho importe sea mayor al que corresponda conforme a lo establecido en esta cláusula. Sólo en el evento de que el pago mínimo sea mayor que el saldo insoluto de la parte revolvente de la línea de crédito al corte del periodo, Afirme cobrará éste último.

7. **Aplicaciones de Pagos y Fechas de Acreditación.** Los pagos que se realicen por cuenta del Titular para abono en la Cuenta se aplicarán por Afirme en el siguiente orden: 1) Intereses ordinarios más el impuesto correspondiente; 2) Comisiones, IVA e impuestos correspondientes; 3) Disposiciones del capital, mismos que aplicarán en el siguiente orden: a) pagos fijos; b) saldo de disposiciones de efectivo de Periodos Mensuales anteriores; c) saldo de disposiciones de efectivo del último Periodo Mensual; d) saldo de compras efectuadas en Periodos Mensuales anteriores, y; e) saldo de compras efectuadas en el último periodo.

Asimismo, los pagos que realicen el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales a la Cuenta se acreditarán de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la manera siguiente:

Medios de Pago:	Fechas en que se acreditarán los Pagos:
Efectivo	Se acreditará el mismo día en que se realice.
Cheque	a) Si el cheque es a cargo de Afirme, el pago se acreditará el mismo día, ó b) Si el cheque es a cargo de otro banco y es depositado antes de las 16:00 (dieciséis) horas, se acreditará a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente; y si el cheque es depositado después de las 16:00 (dieciséis) horas, se acreditará a más tardar el segundo Día Hábil Bancario siguiente.
Domiciliación	a) El pago se acreditará en la fecha que se acuerde con el Titular en el documento por separado que sea firmado por el mismo, ó b) En la Fecha Límite de Pago.
Transferencias electrónicas de fondos	a) Si el pago se realiza a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios ("SPEI") se acreditará el mismo día, ó b) Si el pago se realiza dentro de cualquiera de las sucursales de Afirme, se acreditará el mismo día, ó c) Si el pago se realiza a través de un tercero autorizado, se acreditará a más tardar el tercer Día Hábil Bancario a la fecha de su recepción, ó

d)	Si el pago es realizado a través de otro banco, se acreditará a más tardar el Día Hábil Bancario siguiente.
----	---

Para el caso de que el Titular realice el pago de su crédito mediante el servicio de domiciliación referido en la tabla anterior, con cargo a una cuenta de depósito de dinero bancario a la vista, deberá otorgar su autorización en un documento distinto al presente Contrato y que para tal efecto Afirme pone a disposición del Titular en las Sucursales y en su página de Internet [www.afirme.com](http://www.afirme.com) o bien, a través de Medios Electrónicos.

8. **Cálculo de Intereses.** Los intereses se calculan multiplicando el Saldo Promedio para el Cálculo de Intereses reflejado en el estado de cuenta correspondiente, por la tasa de interés ordinaria anual variable del Periodo Mensual correspondiente que se determine conforme a lo establecido en la cláusula siguiente, dividida entre 360 y multiplicada por los días de dicho Periodo Mensual.

Saldo Promedio correspondiente al Periodo Mensual.- Se calcula dividiendo el resultado de la suma del Saldo Final Diario (según se define más adelante) de cada día del Periodo Mensual correspondiente entre el número de días naturales transcurridos en dicho Periodo Mensual.

Saldo Final Diario.- Se calcula sumando al saldo del día anterior (saldo deudor), las compras y disposiciones del día y restando los pagos realizados el mismo día.

El Saldo Final Diario del Primer Día de cada Periodo.- Este 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 finales diarios de cada periodo serán los que se generen entre la fecha de corte anterior y la fecha de corte señalada en el Estado de Cuenta respectivo.

La Tasa de Referencia aplicable a cada uno de los periodos de pago de intereses, será la que resulte del promedio aritmético de las publicaciones de dicha tasa realizadas durante las cuatro semanas previas a la semana del corte que corresponda. En virtud de que las variaciones de la Tasa de Referencia son debidamente publicadas y por lo mismo son del conocimiento del público en general, el Titular está conforme desde ahora con las modificaciones a la tasa de interés ordinaria anteriormente pactada sin necesidad de aviso previo y sin que sea necesario celebrar en cada caso convenio modificatorio alguno.

Las partes convienen que el pago de intereses correspondientes, nunca podrá exigirse por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

9. **Intereses Ordinarios, Tasa de Referencias y Sustitutas.** La tasa de interés ordinaria anual variable (la "Tasa de Interés Ordinaria Anual"), se calculará sumando a la Tasa de Referencia, los puntos porcentuales que se señalan para cada tipo de tarjeta de crédito en el Anexo de Comisiones. Las modificaciones a los puntos porcentuales a adicionar a la Tasa de Referencia para determinar la Tasa de Interés Ordinaria Anual, conforme a lo anterior, se realizarán de acuerdo con lo establecido en la cláusula 30 (treinta) del presente Contrato. Por su parte, Afirme se reserva el derecho de aplicar una tasa anual de interés ordinaria variable menor a la que resulte conforme a lo estipulado en el párrafo anterior, en función del buen manejo crediticio del Titular, según las Promociones Especiales vigentes o bien atendiendo a las condiciones prevalecientes del mercado.

Para los efectos de la presente cláusula, se entenderá por "Tasa de Referencia", la tasa de interés que se utilizará para determinar y calcular los intereses ordinarios. La Tasa de Referencia que se utilizará para la determinación de la Tasa de Interés Ordinaria Anual de este Contrato, es el promedio de la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio de Fondo Compuesta por Adelantado (TIEF) a plazo de veintiocho (28) días, que se publique por el Banco de México en su página web oficial (<https://www.banxico.org.mx/>) o a través del medio electrónico, de cómputo o telecomunicación que autorice al efecto, durante las cuatro (4) semanas previas a la semana del corte que corresponda. El Titular acepta que en el evento que deje de existir la Tasa de Referencia que se señala en la presente cláusula, serán aplicables para los efectos antes previstos, las Tasas de Referencia Sustitutivas en el orden numérico señalado a continuación:

I.- La última Tasa de rendimiento anual de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) en colocación primaria a plazo de 28 (veintiocho) días, que sea publicada a través de los periódicos de mayor circulación nacional a la fecha de corte del último ciclo.

II.- El Costo de Captación a Plazo de Pasivos Denominados en Moneda Nacional (CCP) publicado en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México o la Autoridad que llegue a ser sus veces. Si la Tasa de Referencia aplicable es el Costo de Captación a Plazo de Pasivos Denominados en Moneda Nacional (CCP), se considerará el último publicado antes del corte correspondiente.

**10. Comisiones a cargo del Titular y Tarjetahabientes.** El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales se obligan a pagar las comisiones que se señalan en el **Anexo de Comisiones**, según el tipo de tarjeta de que se trate. Las modificaciones que en su caso presenten dichas comisiones se modificarán conforme al procedimiento previsto en la cláusula 30 (treinta).

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

#### **CAPITULO IV. ADMINISTRACION DEL CREDITO**

**11. Restablecimiento de Línea de Crédito.** La línea de crédito que se otorga al Titular conforme al presente Contrato, se restablecerá el mismo día en que sea acreditado el pago conforme a lo establecido en la cláusula 7 (siete).

**12. Cargos Recurrentes.** Afirme podrá realizar cargos periódicos en la Cuenta relativos al pago de bienes o servicios, siempre y cuando: (i) Afirme cuente con la autorización del Titular, o (ii) el Titular autorice directamente al proveedor de bienes o servicios y éste a su vez instruya a Afirme para realizar el cargo respectivo. Las autorizaciones, instrucciones y comunicaciones que genere el Titular a efecto de obtener el servicio de Cargos Recurrentes, podrán llevarse a cabo por escrito con firma autógrafa mediante la suscripción del formato que para tal efecto Afirme pondrá a su disposición en sucursales, o bien, a través de Medios Electrónicos.

Las autorizaciones otorgadas por el Titular para el pago de bienes o servicios con cargo a su Cuenta a través de Cargos Recurrentes, subsistirán hasta en tanto éste comunique por escrito a Afirme su modificación o sustitución, o bien, sean canceladas expresamente, sin responsabilidad alguna para Afirme. Cualquier controversia que surja en virtud de los pagos efectuados por Afirme, será resuelta entre el Titular y el proveedor de bienes o servicios respectivo.

Para el caso de solicitar la cancelación del servicio de Cargos Recurrentes, Afirme proporcionará al Tarjetahabiente el número de acuse que corresponda a la solicitud, en el cual se indique la fecha en que se efectuó. Tal solicitud surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábil Bancarios contados a partir de la fecha en que Afirme la reciba, por lo que vencido el plazo, Afirme rechazará nuevos cargos a favor del Establecimiento, relativos a los bienes y servicios respectivos.

Los cargos se efectuarán si existen fondos suficientes en cualesquiera de las cuentas; respecto de las cuentas que existan, será facultad de Afirme más no obligación, el efectuar los cargos correspondientes. Por lo mismo el Titular se obliga a mantener en la(s) cuenta(s) que tenga abierta(s), fondos suficientes para ello; en caso contrario, Afirme cargará la(s) cuenta(s) hasta donde alcance y el saldo insoluto quedará pendiente de pago. Las autorizaciones aquí conferidas no liberan al Titular de sus obligaciones de pago.

**13. Fondo de Reserva (Cláusula aplicable exclusivamente a la contratación de la Tarjeta de Crédito Afirme HEB).** A fin de garantizar el cumplimiento a las obligaciones de pago a cargo del Titular generadas por el uso de la Tarjeta de Crédito expedida en virtud del presente Contrato, el Titular podrá constituir expresa e irrevocablemente un Fondo de Reserva a favor de Afirme, facultando a este último para la apertura de una cuenta especial para su manejo y administración, a fin de que con los recursos que integren dicho Fondo de Reserva se pague el importe total correspondiente al adeudo vencido y no pagado del crédito a cargo del Titular y que deba pagar éste último conforme al presente Contrato por concepto de Saldo Deudor, intereses, comisiones e impuestos, a partir de que el crédito tenga más de 90 (noventa) días naturales de vencido.

Una vez transcurrido un periodo de 24 (veinticuatro) meses a partir de la contratación del producto y que el Titular haya realizado el pago del saldo deudor del último Periodo Mensual o el pago mínimo mensual correspondiente al concluir el periodo, Afirme entregará al Titular el saldo remanente del Fondo de Reserva, siempre y cuando el Titular no haya incurrido en adeudos vencidos durante dicho periodo, extinguiéndose hasta esa fecha el Fondo de Reserva. En caso de que el Titular haya incurrido en adeudos vencidos, iniciará nuevamente la cuenta de los 24 (veinticuatro) meses a partir de que el Titular realice el pago del Saldo Deudor, intereses, comisiones e impuestos correspondientes.

El monto aportado por el Titular como Fondo de Reserva deberá ser la cantidad equivalente a 1.4 (uno punto cuatro) veces la línea de crédito otorgada. En caso de que el Fondo de Reserva esté constituido por un monto superior al estipulado en el presente párrafo, Afirme realizará la devolución del excedente como saldo a favor en la Cuenta del Titular.

#### **CAPITULO V. ESTADOS DE CUENTA E INFORMACION DEL CREDITO**

**14. Estados de Cuenta.** Afirme enviará mensualmente al domicilio del Titular un estado de cuenta con el detalle de las operaciones efectuadas en el periodo correspondiente. Afirme deberá remitir los citados estados de cuenta dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la Fecha de Corte. Afirme informará por escrito al Titular la Fecha de Corte de la Cuenta, misma que no podrá variar sin previo aviso también por escrito, comunicado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda que la modificación surta efectos. Asimismo, el Titular podrá elegir como alternativa el recibir a través de un Medio Electrónico el estado de cuenta, quedando exento Afirme de la obligación de enviar la presentación en papel al domicilio respectivo.

Adicionalmente, el Titular podrá realizar consultas de saldo, movimientos y transacciones de su línea de crédito en cualquier momento a través de Banca por Internet o cualquier otro Medio Electrónico que Afirme le permita en caso de que el Titular tenga contratados con Afirme estos servicios para lo cual el Titular deberá proporcionar los datos de las claves y contraseñas que con Afirme tiene establecidas, liberando a Afirme de cualquier responsabilidad derivada del uso indebido de dichos medios, o bien, a través de una solicitud por escrito en la Sucursal respectiva previa acreditación de la personalidad del Titular mediante la presentación de una identificación oficial o en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato, mediante escrito o correo electrónico. El Titular deberá cumplir con los demás requisitos que como políticas generales Afirme tenga establecidas para realizar las consultas.

#### **CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES Y RECLAMACIONES**

**15. Procedimiento para aclaraciones de cargos.** Afirme proporcionará al Titular, asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender cualquier aclaración relacionada con la cuenta que se documenta en el presente Contrato. Para tal efecto el Titular deberá sujetarse al siguiente procedimiento:

I. Cuando el Titular no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse en cualquier sucursal de Afirme, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, Afirme estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Titular dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la CONDUSEF en disposiciones de carácter general, el Titular tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere esta cláusula.

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, Afirme tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Titular el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Titular. En el caso de

reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

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

III. Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, Afirme estará obligado a poner a disposición del Titular en la sucursal en la que radica la Cuenta, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme, 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.

IV. En caso de que Afirme no diere respuesta oportuna a la solicitud del Titular o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, Afirme se sujetará a las sanciones correspondientes que le imponga la CONDUSEF.

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en esta cláusula, Afirme 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 del Titular de acudir ante la CONDUSEF 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 Titular presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en los términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## **CAPITULO VII. DISPOSICIONES GENERALES**

### **16. Autorizaciones para solicitar y proporcionar información.**

A. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales autorizan a Afirme a solicitar y proporcionar información con la periodicidad que Afirme requiera, a todos aquellos terceros que intervengan en el otorgamiento, operación, manejos operativos, transacciones y proceso de la(s) Tarjeta(s), así como en las investigaciones crediticias al amparo de este Contrato, incluyendo a las sociedades de información crediticia, con el fin de determinar su elegibilidad como Tarjetahabientes de Afirme y su ulterior cobranza. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales declaran que conocen la naturaleza y alcance de las investigaciones cuya realización autorizan en este acto. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales, reconocen y aceptan que el presente Contrato, así como los documentos que proporcionen para integrar el expediente que requiera Afirme serán propiedad de Afirme, incluso si el crédito no es aprobado. Información relativa a su Cuenta o crédito podrá ser proporcionada por Afirme a las distintas sociedades de información crediticia e instituciones bancarias. Asimismo, el Titular está de acuerdo en que Afirme pueda intercambiar cualquier información del Titular con sus empresas subsidiarias y filiales, incluyendo cualquier información crediticia u otra información que se obtenga de la Carátula o solicitud de la Tarjeta, o de los informes o reportes de sociedades de información crediticia correspondientes.

B. El Titular autoriza a Afirme a destruir los pagarés que suscriba y los documentos que firme en México o en el extranjero 12 (doce) meses después de que hayan sido registrados en su estado de cuenta.

C. El Titular autoriza a Afirme a que le cargue en cualquier cuenta de depósito bancario de dinero que tenga abierta con éste último, los adeudos vencidos exigibles a su cargo derivados del presente Contrato, siempre y cuando dichos adeudos tengan más de 90 (noventa) días naturales de vencidos, y no se trate de cargos que hayan sido objetados en tiempo por el Titular y su aclaración se encuentre pendiente de resolver por parte de Afirme.

Lo anterior se podrá efectuar en el plazo que se indica a continuación y respecto del siguiente saldo: Afirme podrá realizar la compensación hasta por el Saldo Deudor Vencido del crédito, cuyo importe se reflejará en el siguiente estado de cuenta bajo el rubro saldo vencido, a partir de que el crédito tenga más de 90 (noventa) días naturales de vencido,

entendiendo como "Saldo Deudor Vencido": (i) el que en los periodos correspondientes el capital e intereses o alguno de estos, no hayan sido liquidados en los términos pactados originalmente, o bien, (ii) se actualice alguna de las causales de vencimiento anticipado previstas en el Contrato y como consecuencia el saldo deudor sea totalmente exigible. Una vez realizada la compensación, Afirme notificará al Titular que ha realizado la misma a través del estado de cuenta y/o de cualquiera de los medios establecidos en la cláusula 30 (treinta).

D. El Titular se obliga a proporcionar a Afirme la información que éste le requiera a efecto de identificar a los Tarjetahabientes Adicionales conforme a la presente cláusula de conformidad con las disposiciones legales aplicables, comprometiéndose el Titular, en caso de no cumplir con dicho requisito, a cancelar o remover a los Tarjetahabientes respectivos inmediatamente hasta que Afirme logre su plena identificación y entregue toda la información que Afirme le requiera conforme a sus políticas generales.

E. Asimismo, el Titular autoriza a Afirme a: (i) Realizar, a iniciativa propia o a petición de los Establecimientos comerciales, la validación de las características de seguridad y de información que Afirme o los Establecimientos comerciales consideren pertinentes o que de conformidad con las disposiciones legales aplicables se requiera, respecto de las transacciones que se presenten con las Tarjetas al amparo y con motivo del presente Contrato; (ii) Disminuir el importe del crédito, de conformidad con el presente Contrato, notificándole al Titular a través de los medios previstos en la cláusula 30 (treinta) del presente Contrato; (iii) Incrementar el límite de crédito, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato; (iv) Requerirle, en cualquier tiempo, la actualización de sus Datos Personales, los de los Tarjetahabientes Adicionales, sus datos generales y/o cualquier otra información que a juicio exclusivo de Afirme sea necesaria en términos de las disposiciones legales aplicables.

F. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales autorizan expresamente a Afirme para que éste último proporcione los Datos Personales o generales, información y documentos que obren en el expediente de identificación del Titular, a cualquiera de las entidades que forme parte de Afirme Grupo Financiero S.A. de C.V. y a Fondos de Inversión Afirme S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión, con el propósito de establecer una relación comercial o de negocios, facultando a Afirme, para mantener los datos y documentos que obren en el expediente de identificación del Titular a disposición de cualquiera de las entidades que conformen Afirme Grupo Financiero S.A. de C.V., de Fondos de Inversión Afirme S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión y de las entidades encargadas de su inspección y vigilancia, cuando dichas entidades la requieran. El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales eligen autorizar a Afirme para que proporcione sus Datos Personales o generales a terceros, a efecto de que éstos les hagan llegar información promocional de los bienes y/o servicios que ofrecen. En caso de que el Titular y los Tarjetahabientes Adicionales, deseen modificar las autorizaciones contenidas en los párrafos anteriores, deberán remitir a Afirme, simple comunicación por escrito, con acuse de recibo, por la que den a conocer su negativa o revocación de la autorización respectiva, con una anticipación de al menos 5 (cinco) Días Hábiles Bancarios a la fecha en que será efectiva la misma.

17. **Responsabilidad del Titular.** El Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales, serán responsables ante Afirme por el mal uso que se haga de las Tarjetas, ya sea en exceso del límite de la línea de crédito aprobada, o en el evento de que los Tarjetahabientes Adicionales continúen utilizando sus Tarjetas de Crédito con posterioridad al fallecimiento del Titular en términos de lo establecido en la cláusula 24 (veinticuatro) del presente Contrato.

18. **Robo o Extravío de Tarjetas.** El Titular deberá notificar a Afirme el robo, extravío, pérdida o mal uso (hechos ilícitos en perjuicio del Titular) de cualquiera de las Tarjetas entregadas al Titular y los Tarjetahabientes Adicionales, así como la retención de las Tarjetas por cajeros automáticos de Afirme u otros bancos, en su caso. Dicha notificación deberá efectuarse inmediatamente vía telefónica al Centro de Atención a Usuarios de Afirme a los teléfonos indicados en el estado de cuenta (para Monterrey, Nuevo León y para el resto de la República Mexicana en el teléfono (81) 83 18 39 90) y posteriormente confirmarse por escrito; para tales efectos, el Titular deberá proporcionar los datos de identificación de la(s) Tarjeta(s) robada(s), extraviada(s) o retenida(s); Afirme le proporcionará una clave de reporte (número de referencia del aviso), así como la fecha y hora del mismo, momento a partir del cual cesará la responsabilidad del Titular o Tarjetahabiente Adicional respecto a la Tarjeta correspondiente. Una vez que el Titular o Tarjetahabiente Adicional ha efectuado el reporte correspondiente, Afirme procederá a bloquear el uso de la Tarjeta de Crédito y por lo tanto, a partir de dicho momento, el Titular y los Tarjetahabientes

Adicionales, no serán responsables de los cargos que se efectúen en la cuenta con posterioridad al mismo.

Hasta en tanto Afirme no haya sido notificado conforme a lo convenido en el párrafo anterior, el Titular y los Tarjetahabientes Adicionales en su caso, serán responsables de los retiros y disposiciones que se efectúen mediante el uso de la(s) Tarjeta(s) robada(s), extraviada(s) o retenida(s), así como de los intereses y las Comisiones que las disposiciones generen conforme a lo pactado en el Contrato, en el entendido de que una vez efectuado el reporte, Afirme liberará al Titular de la obligación de pagar las compras o consumos no imputables al Titular o los Tarjetahabientes Adicionales y efectuados con la Tarjeta robada o extraviada a partir del momento en que hubiere concluido el reporte y se le haya otorgado el número de referencia del mismo.

Asimismo, el Titular deberá dar aviso a Afirme en caso de que se reflejen en su Cuenta, cargos no reconocidos derivados del robo o extravío de la Tarjeta, en cuyo caso Afirme abonará los cargos no reconocidos que hayan sido efectuados hasta dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas anteriores al reporte o notificación de robo o extravío. El abono correspondiente será realizado a más tardar el segundo día hábil bancario siguiente a la recepción del escrito de solicitud de aclaración respecto de los cargos no reconocidos, siempre y cuando el Titular: a) Haya notificado de inmediato a Afirme el robo o extravío en términos de esta cláusula; b) Confirme en el escrito de solicitud de aclaración, los cargos no reconocidos, detallando cada uno de ellos y presentando su identificación oficial dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales contado a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo; escrito que deberá presentar en cualquier sucursal de Afirme, o bien, en la Unidad Especializada de Atención de Usuarios de Afirme cuyos datos se señalan en la Carátula del presente Contrato. En el evento de que Afirme hubiere realizado el abono del importe de los cargos no reconocidos por el Titular de conformidad con lo establecido en esta cláusula, y esté en la posibilidad de demostrar que el Titular o alguno de los Tarjetahabientes Adicionales fue quien autorizó el cargo, podrá revertir dicho abono, realizando un nuevo cargo en la cuenta, y procediendo en su caso, al cobro de los intereses ordinarios que correspondan, siempre y cuando Afirme entregue el dictamen correspondiente al Titular y lo ponga a su disposición en los términos y plazos establecidos en la cláusula 15 (quince).

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el Titular está de acuerdo en que Afirme podrá realizar con posterioridad al aviso de robo o extravío, los cargos previamente autorizados por el Tarjetahabiente mediante el servicio de Cargos Recurrentes.

**19. No Responsabilidad de Afirme.** Afirme no asume responsabilidad alguna en caso de que:

- Alguna de las empresas afiliadas al sistema MasterCard, Visa o cualquier Establecimiento comercial, se nieguen a admitir el pago mediante el uso de la Tarjeta;
- La calidad, cantidad o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que se adquieran.

Cualquier reclamación que se suscite se entenderá exclusivamente entre el Titular o Tarjetahabientes Adicionales y el proveedor de bienes y/o servicios afiliados a los sistemas mencionados. El Titular sólo deberá exigir a la empresa afiliada el comprobante de bonificación respectivo y si no aparece la bonificación en el siguiente estado de cuenta mensual, deberá formular la reclamación que corresponda a Afirme. Afirme no será, en ningún caso, responsable del incumplimiento de las instrucciones dadas por el Titular cuando esto se deba a la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor, por fallas en el funcionamiento de los sistemas automatizados, electrónicos, de computación o interrupción en los sistemas de comunicación, o algún acontecimiento similar fuera del control de Afirme.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Titular, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Titular, Afirme quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Afirme quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios de acceso y Medios Electrónicos que ha puesto a disposición del Titular. Tratándose de pagos de servicios, de facturas o pagos a terceros, Afirme queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Titular se realizan en forma extemporánea. El Titular manifiesta que Afirme no será responsable por ningún daño y/o perjuicio que se le llegue a ocasionar por la falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información que el mismo Titular, o cualquier tercero ajeno o no a él, dé de alta en cualquier Medio Electrónico y por cualquier medio engaño a dichos Medios Electrónicos. Lo anterior, con independencia de las sanciones penales que determinen las leyes aplicables en materia de alteración de medios de identificación electrónica o de delitos por Medios Electrónicos.

**20. Bloqueo del Uso de Tarjetas.** Afirme podrá bloquear unilateralmente el uso de la(s) Tarjeta(s) y en consecuencia el uso del crédito otorgado, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- La falta de pago oportuno, de uno o más de los pagos mensuales que debe realizar el Titular conforme a lo estipulado en el presente Contrato, así como de sus intereses, comisiones e impuestos que deba pagar el Titular conforme a lo establecido en el presente Contrato;
- Si el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales intentaran hacer disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado;
- Si el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales hacen uso indebido de la(s) Tarjeta(s) expedidas al amparo del presente Contrato;
- En caso de robo o extravío de la(s) Tarjeta(s), notificado en términos de la cláusula 18 (dieciocho) del presente Contrato.
- Por posible uso fraudulento identificado por Afirme a través de sus sistemas de monitoreo, ya sea por robo, extravío o por compras no autorizadas por el Titular y/o Afirme.
- Por cualquier otra causa que a criterio de Afirme afecte la operación correcta de la(s) Tarjeta(s) de Crédito.

Para el caso del inciso a) anterior, excepto por la salvedad a que se refiere el párrafo siguiente, Afirme restablecerá el uso de la(s) Tarjeta(s) dentro del plazo establecido en la cláusula 11 (once).

En los supuestos de los incisos b) y c) anteriores, y en el caso de que la falta de pago oportuno corresponda a tres o más pagos mensuales, Afirme unilateralmente restablecerá el uso de la Tarjeta cuando lo estime conveniente. Para el caso de bloqueo de la(s) Tarjeta(s), Afirme informará telefónicamente al Titular en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha en que haya llevado a cabo el bloqueo respectivo mediante búsqueda en los teléfonos que Afirme tenga registrados. Cuando a Afirme no le sea posible contactar al Titular durante el plazo señalado anteriormente y en caso de subsistir la causa que dio origen al bloqueo de la(s) Tarjeta(s), Afirme enviará un comunicado por escrito o a través de Medios Electrónicos al Titular indicando tal situación ya sea al último domicilio particular o a la dirección de correo electrónico, que Afirme tenga registrados. Afirme estará exceptuado de la obligación de informar al Titular del bloqueo de la(s) Tarjeta(s), cuando dichos eventos se realicen con motivo de mandamiento de autoridad competente o del acuerdo del comité de Afirme encargado de vigilar las operaciones de lavado de dinero o actividades que Afirme considere como posiblemente ilícitas.

**21. Tarjetas Adicionales.** El Titular podrá solicitar por escrito a Afirme la expedición de Tarjetas adicionales, con cargo a la cuenta o crédito que se otorgue con motivo de este Contrato, quedando a juicio de Afirme el otorgarlas, constituyéndose los titulares de las mismas, como Tarjetahabientes Adicionales, previa firma de la presente solicitud, por lo cual les resultarán aplicables las disposiciones respectivas de este Contrato, excepto lo relativo a la designación de Beneficiarios de conformidad con lo estipulado en la cláusula 25 (veinticinco) del presente.

**22. Modificaciones al Límite del Crédito.** Afirme estará facultado para disminuir o incrementar el límite de crédito en una o varias ocasiones. Afirme podrá incrementar el límite de crédito siempre y cuando el Titular cumpla con al menos 6 (seis) meses de antigüedad con el crédito objeto del presente Contrato, considerando que: (i) no haya presentado atrasos en las obligaciones de pago derivadas del presente contrato mayores a 30 (treinta) días naturales en el periodo de pago que corresponda, (ii) no se haya concedido incremento alguno en los últimos 6 (seis) meses de vigencia del crédito y (iii) el Titular haya manifestado expresamente su consentimiento ya sea de manera verbal, escrita o a través de medios electrónicos. En caso de que Afirme disminuya o aumente el límite de crédito lo hará saber al Titular, mediante simple comunicación por escrito que se le haga llegar a su domicilio y/o a través de los Medios Electrónicos previstos en la cláusula 30 (treinta). Asimismo, el Titular podrá en cualquier tiempo, cancelar el incremento de la Línea de Crédito o solicitar disminuciones a la misma, comunicándose al Centro de Atención Telefónica o siguiendo el mecanismo que se le informe al Titular en el comunicado respectivo.

**23. Cajeros Automáticos.** El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales podrán disponer del crédito concedido por medio de disposiciones en efectivo o realizando operaciones para pago de bienes o servicios que Afirme y/o el Titular tenga contratados con terceros en los cajeros automáticos que al efecto existan de la red de cajeros compartidos o cualesquiera otros afiliados a los sistemas RED, Plus, Cirrus, MasterCard o Visa. Para lo anterior, el Titular deberá introducir la Tarjeta, digitar o marcar su NIP y seguir las instrucciones de acuerdo a los movimientos que el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales deseen realizar en el cajero automático que corresponda, por lo tanto, no será necesario que el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales suscriban documento alguno para las disposiciones en efectivo o la realización de las operaciones a las que se refiere la presente cláusula, siendo éstas totalmente válidas por la sola operación a través del cajero automático. El NIP es sustituto de la firma autógrafa y en consecuencia el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales se hacen responsables del uso que se haga del mismo. Tratándose de consultas de saldos, la información que Afirme proporcione al Titular

corresponderá a la que en sus registros contables aparezca al Día Hábil Bancario anterior. Las partes expresamente convienen en que el valor probatorio del comprobante de cada operación que expida el cajero automático o la respectiva tira auditora contenida en dicho cajero, así como los registros contables e informáticos que respalden las operaciones efectuadas en los cajeros automáticos, así como el documento que expida el sistema por medio del cual se autoricen las transacciones para la disposición del importe del crédito, tendrán pleno valor y fuerza legal para acreditar tanto la operación realizada como para cargar el importe de la misma.

El Titular reconoce que, adicionalmente a la comisión por disposición de efectivo que Afirme le cobre en términos del presente Contrato, los operadores de cajeros automáticos podrán establecer comisiones por cada servicio que se proporcione a través de ellos, las cuales podrán variar de cajero en cajero, siempre y cuando sean las mismas para todos los clientes, independientemente de quien sea el emisor de la tarjeta respectiva.

Las partes acuerdan que Afirme únicamente asumirá los riesgos y costos de las operaciones realizadas a través de los servicios de banca electrónica y créditos contratados, ambos en cajeros automáticos, siempre y cuando Afirme no haya notificado al Titular dicha contratación, o que en un periodo de veinticuatro horas posteriores a la notificación el Titular manifieste el desconocimiento de la contratación del servicio de banca electrónica o del otorgamiento de crédito, salvo que exista confirmación de la contratación por parte del Titular. Para el caso de los supuestos anteriores, Afirme abonará a la Cuenta, el monto correspondiente a las reclamaciones derivadas por esas operaciones, o bien, tratándose del otorgamiento de créditos, Afirme retirará los recursos de la Cuenta designada en el contrato correspondiente, sin cobro de comisión alguna por tal hecho, a más tardar 48 (cuarenta y ocho horas posteriores a la presentación de la reclamación).

**24. Seguros.** A fin de dar cumplimiento a la regulación bancaria, el Titular autoriza expresamente a Afirme para contratar y mantener vigente sin cargo alguno para el Titular, un seguro que cubra el pago de los saldos que subsistan en caso de fallecimiento del Titular hasta por el importe de la línea de crédito concedida. De verificarse esta eventualidad, le deberá notificar por escrito a Afirme en un plazo no mayor a 180 (ciento ochenta) días naturales a partir de la fecha de fallecimiento del Titular, debiéndose presentar el original del acta de defunción, así como los demás documentos que por separado le informe Afirme al Titular en vida o a sus beneficiarios para efectos de hacer efectivo el seguro a que se refiere la presente cláusula.

El seguro referido en esta cláusula no cubrirá disposiciones realizadas en la Tarjeta del Titular ni en las Tarjetas Adicionales con posterioridad al fallecimiento. En el evento de que los Tarjetahabientes Adicionales continúen utilizando sus Tarjetas de Crédito con posterioridad al fallecimiento del Titular, Afirme podrá exigir a cada uno, el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la Cuenta. Los siniestros amparados por el seguro a que se refiere la presente cláusula, estarán sujetos a los requisitos de asegurabilidad y condiciones generales que establezca la institución de seguros con la que se hubiere contratado, las cuales podrán ser solicitadas por el Titular en cualquiera de las sucursales de Afirme.

**25. Beneficiarios.** El Titular podrá en cualquier tiempo designar o cambiar beneficiarios para el caso de fallecimiento, así como modificar en su caso la proporción correspondiente a cada uno de ellos. Dicha designación será por escrito y constará originalmente en la solicitud del Contrato o en documento por separado cuando la designación sufra modificaciones o se realice en momento posterior. En caso de tener saldo a favor en la cuenta del Titular, Afirme entregará el importe correspondiente a quienes el propio Titular hubiese designado, expresamente y por escrito, como beneficiarios, en la proporción estipulada para cada uno de ellos. Cuando el Titular quiera revocar a los ya designados o sustituirlos, así deberá expresarlo mediante escrito debidamente suscrito por él, conteniendo el nombre o nombres de los beneficiarios y el porcentaje que a cada uno corresponda, de lo contrario, se interpretará que todos los designados tienen tal carácter. Este derecho, por ningún motivo podrá ser ejercido por los representantes del Titular, aun cuando éstos tengan amplias facultades para representarlo. Cuando se acredite a Afirme el fallecimiento del Titular, Afirme entregará al beneficiario si fuere uno el designado, el importe al saldo a favor que tenga derecho en la fecha en que lo solicite, y si fueren varios, Afirme les entregará la parte proporcional determinada por el Titular y si no se hubiere establecido el porcentaje que a cada uno de ellos les corresponda, les entregará el saldo por partes iguales. La entrega se efectuará directamente a los beneficiarios si fueren mayores de edad, o a su representante legal si fueren menores de edad o sufrieren de alguna incapacidad legal. El Titular se obliga a proporcionar a Afirme la información que éste le requiera, a efecto de identificar los beneficiarios de conformidad con las disposiciones legales aplicables, comprometiéndose, en caso de no cumplir con dicho requisito, a cancelar o remover al beneficiario o beneficiarios respectivos inmediatamente, hasta que Afirme logre su plena

identificación y entregue toda la información que Afirme le requiera conforme a sus políticas generales.

De acuerdo con lo anterior, el Titular reconoce y acepta que conforme a las disposiciones legales aplicables, y para entregar el saldo a favor del beneficiario o beneficiarios respectivos, Afirme les requerirá al momento de ejercer sus derechos, los documentos de identificación y la información que el propio Afirme conforme a sus políticas generales aplicables y en base a la normatividad vigente solicite. La responsabilidad del Titular por el uso de los medios de acceso o disposición, cesará a partir del momento en que se haya proporcionado original y copia de la documentación que acredite fehacientemente el fallecimiento del Titular de acuerdo a la normatividad aplicable.

**26. Vigencia y Terminación del Contrato.** El presente Contrato tendrá una vigencia indefinida a partir de su firma.

El Titular contará con un periodo de gracia de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma del presente Contrato para cancelarlo siempre y cuando no haya utilizado las Tarjetas o dispuesto de su línea de crédito. En dicho caso, Afirme no cobrará ninguna comisión, volviendo las cosas al estado en que se encontraban antes de la firma del Contrato, sin responsabilidad alguna para el Titular.

Además, el Titular podrá solicitar en todo momento, la terminación del presente Contrato, bastando para ello la presentación de una solicitud por escrito en cualquier sucursal de Afirme, y cuando éste no cuente con sucursales para la atención al público, podrá atenderse la solicitud de terminación a través de Medios Electrónicos o de cualquier otra tecnología. En todo caso, Afirme proporcionará al Titular un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio que identifique la solicitud de terminación y se cerciorará de la autenticidad y veracidad de la identidad del Titular, confirmando sus datos personalmente por vía telefónica o a través de medios electrónicos.

El presente Contrato se dará por terminado el Día Hábil Bancario siguiente al de la presentación de la solicitud por parte del Titular, salvo que existan adeudos pendientes por cubrir por parte de éste, en cuyo caso, la terminación del Contrato se verificará una vez realizado el pago correspondiente, en términos de lo dispuesto en el presente párrafo, conservando la misma fecha de pago y condiciones que tenía previamente a su solicitud. Para tales efectos, Afirme dará a conocer al Titular el importe adeudado a más tardar el día hábil siguiente y dentro de un plazo de 5 (Cinco) Días Hábiles Bancarios contados a partir de la presentación de la solicitud de terminación pondrá a su disposición dicho dato en la sucursal de su elección, para que una vez liquidados los adeudos se dé por terminado el Contrato.

No obstante lo anterior, las Tarjetas se cancelarán en la fecha de presentación de la solicitud y Afirme bloqueará la línea de crédito correspondiente cesando desde ese momento la responsabilidad del Titular y en su caso, de los Tarjetahabientes Adicionales, por lo que estos deberán hacer entrega de las Tarjetas o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidas o que no cuentan con ellas.

Afirme rechazará cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados a dicha fecha.

Asimismo, Afirme cancelará, sin su responsabilidad, los servicios de Cargos Recurrentes en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes. En la fecha en que se dé por terminada la presente operación de crédito, Afirme entregará al Titular cualquier saldo que éste tenga a su favor, por cualquier medio que el Titular indique, deduciendo en su caso, cualquier cantidad que, en términos del presente contrato, puedan resultar a cargo del Titular.

Realizado el pago por parte del Titular a satisfacción de Afirme, éste deberá poner a disposición del Titular un documento, o bien un estado de cuenta, que dé constancia del fin de la relación contractual, de la cancelación de los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato que se da por terminado y de la inexistencia de adeudos entre las partes, dentro de los 10 (diez) días hábiles a partir de que se hubiere realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte. Asimismo, Afirme reportará a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la normatividad aplicable.

El Titular podrá también solicitar por escrito la terminación del presente Contrato por conducto de otra entidad financiera que se denominará receptora, para lo cual el Titular deberá de convenir con dicha entidad

financiera receptora que ésta última realice los trámites necesarios para dar por terminado por cuenta y nombre del Titular, la línea de crédito con Afirme. La entidad financiera receptora deberá comunicar a Afirme su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del Titular, en el entendido de que en caso de que el Titular objete la terminación del Contrato por no haber otorgado la autorización respectiva, será responsabilidad de la entidad financiera receptora. La entidad financiera receptora deberá liquidar a Afirme el adeudo del Titular, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente, y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Para efectos del trámite anterior, Afirme requerirá al Titular la confirmación de haber solicitado a la institución financiera receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos, a través de los datos de localización que tenga convenidos con Afirme, como el domicilio, correo electrónico o teléfono(s) que el Titular hubiese proporcionado a Afirme. Adicionalmente, Afirme dará a conocer a la institución financiera receptora, la información respecto al saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación del presente Contrato. La relación contractual del Titular con Afirme se dará por terminada una vez que se transfieran los recursos a Afirme para liquidar el adeudo del Titular, extinguiéndose a partir de dicho momento los derechos y obligaciones del presente Contrato. Lo anterior también será aplicable cuando el Titular solicite a Afirme la terminación de cualquier operación activa que tenga con otras entidades financieras. En caso de terminación del Contrato, Afirme procederá a cancelar sin su responsabilidad en la fecha de la solicitud de terminación, el cobro de cualquier producto o servicio asociado, incluyendo el servicio de domiciliación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes, y dará por terminado cualquier producto o servicio adicional necesariamente vinculado al producto principal de que trate, que no pueda subsistir sin éste último, en el momento en que se dé por terminado el presente Contrato.

Finalmente, Afirme deberá abstenerse de condicionar la terminación del Contrato por cualquier causa, a la devolución del contrato que obre en poder del Titular, y no podrá cobrar comisión o penalización alguna por la terminación anticipada.

**27. Disposiciones Fiscales.** Las obligaciones fiscales que se deriven del presente Contrato y que sean causadas por el Titular serán retenidas y enteradas por Afirme conforme a las leyes y disposiciones fiscales vigentes.

**28. Cesión de Derechos.** Ni el Titular ni los Tarjetahabientes Adicionales podrán ceder o transmitir los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, y el presente no deberá ser considerado como una cesión de derechos o licencia de uso de cualquier derecho cuyo titular sea Afirme.

**29. Domicilios y Notificaciones.** Para todos los efectos derivados del presente Contrato, el Titular señala como su domicilio el establecido en la solicitud de contratación o en su caso, en otro documento anexo. El cambio de domicilio que el Titular llegase a tener en lo futuro deberá ser notificado por escrito a Afirme, en caso de no hacerlo, los avisos que realice Afirme en el último domicilio que le haya sido notificado, surtirán plenamente sus efectos, liberando a Afirme de toda responsabilidad con motivo del desarrollo del presente Contrato. Afirme señala como su domicilio el ubicado en Avenida Juárez 800 Sur, Colonia Monterrey Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León, México, y que su dirección en Internet es [www.afirme.com](http://www.afirme.com)

**30. Modificaciones.** Afirme se reserva el derecho de efectuar modificaciones a los términos y condiciones de este Contrato, bastando para ello un aviso dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que las modificaciones entren en vigor, mediante su envío a través de su estado de cuenta, o a través del medio cierto como lo es, el envío al correo electrónico proporcionado por el Titular. En forma complementaria, el aviso se podrá realizar a través de los siguientes medios: mediante el envío al domicilio del Titular, o a través del portal en Internet de Afirme, o a través de su colocación en lugares abiertos al público en las sucursales de Afirme, o bien, a través de medios electrónicos que pacten las partes. En caso de que el Titular no esté de acuerdo con las modificaciones dadas a conocer por Afirme, podrá solicitar la terminación anticipada del Contrato en un plazo de hasta 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrada en vigor de las modificaciones, sin cargo alguno, bajo las condiciones pactadas originalmente y sin responsabilidad alguna a su cargo, debiendo pagar a Afirme, en su caso, los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se haya realizado la solicitud por escrito a Afirme. El uso posterior de las Tarjetas después de transcurrido el plazo de 30 (treinta) días naturales antes mencionado, implica consentimiento expreso a las modificaciones al Contrato a partir de su entrada en vigor.

**31. Causas de Vencimiento Anticipado.** Serán causas de vencimiento anticipado de este Contrato: (i) La falta de pago oportuno, de uno o más de los pagos convenidos, así como de sus intereses, comisiones e impuestos pactados en el Contrato, (ii) Si el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales hicieran disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado. Si el Titular o los Tarjetahabientes Adicionales hacen uso indebido de la(s) Tarjeta(s) expedida(s) al amparo del presente Contrato, y (iii) Si se denuncia el crédito o se da por concluido el plazo de disposición en términos de lo establecido en el presente Contrato.

**32. Restricción y denuncia.** Expresamente se conviene que Afirme se reserva el derecho de restringir el importe del crédito o de dar por terminado el plazo en que tiene derecho el Titular a hacer uso del crédito, o ambos a la vez, pudiendo denunciar el crédito o dar por terminado dicho plazo en cualquier tiempo, mediante simple comunicación escrita dirigida al último domicilio que Afirme tenga registrado, o a través de Medios Electrónicos a la última dirección de correo electrónico que Afirme tenga registrada, quedando limitado o extinguido, según sea el caso, el derecho del Titular para hacer uso del saldo no dispuesto del crédito, a partir de la fecha de dicha notificación por parte de Afirme.

**33. Depósitos, Pagos Anticipados y Adelantados.** Afirme acepta recibir como depósitos a la Cuenta del Titular cualquier cantidad que éste haya depositado y que exceda el saldo insoluto a su cargo derivado del uso del crédito a que refieren las cláusulas procedentes, pudiendo disponer de tales depósitos en los términos que se establecen en las cláusulas 2 (dos), 5 (cinco) y 23 (veintitres) del presente Contrato. Los depósitos para abono a la Cuenta habrán de ser precisamente en Pesos. El Titular podrá realizar pagos anticipados del crédito, directamente en el domicilio de Afirme, siempre que el Titular se encuentre al corriente en los pagos exigibles de conformidad con lo establecido en este Contrato. Todo pago anticipado se aplicará exclusivamente al saldo insoluto del crédito, en el entendido de que dichos pagos anticipados, reducirán el monto de los pagos periódicos pendientes. Los pagos anticipados parciales no eximen al Titular de la obligación de efectuar los pagos inmediatos siguientes. El Titular podrá en cualquier tiempo efectuar pagos adelantados, que aún no sean exigibles, con el fin de aplicarlos a cubrir las amortizaciones periódicas inmediatas siguientes que correspondan. Cuando el importe del pago sea superior al que deba cubrirse en la siguiente fecha de pago, Afirme deberá obtener del Titular un escrito con firma autógrafa que incluya la siguiente leyenda: "El Cliente autoriza que los recursos que se entregan en exceso a sus obligaciones exigibles, no se apliquen para el pago anticipado del principal, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los pagos periódicos del crédito inmediatos siguientes". Afirme deberá entregar al Titular un comprobante del monto del pago anticipado o adelantado realizado por el Titular cada vez que éste lo realice.

**34. Bases para las operaciones vía Internet.** La realización por el Titular de disposiciones del crédito concedido mediante operaciones efectuadas en páginas de Internet de terceros, se sujetarán a las siguientes bases:

- Tratándose de disposiciones para efectuar pagos de servicios o pagos a terceros con cargo a la Tarjeta, no será necesario que se suscriban pagarés siendo validadas únicamente por medio de "el número de folio" correspondiente.
- Tratándose de pagos de servicios, facturas, interbancarios y a terceros, Afirme queda relevado de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el Titular se realizan en forma extemporánea.
- El Titular será responsable de las disposiciones del crédito que se realicen mediante operaciones efectuadas vía Internet, así como de los quebrantos consiguientes que pudiese sufrir su patrimonio, si proporciona a establecimientos no afiliados información referente a su Tarjeta, estando conectado o teniendo acceso en línea a Internet o si realiza compras por esta vía sin utilizar las demás medidas de seguridad proporcionadas por Afirme.

En ningún caso Afirme será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el sitio web o la página de Internet de terceros, su uso o imposibilidad de uso por el Titular para realizar la operación, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea. En cualquier caso, el Titular, tendrá derecho a presentar la aclaración o reclamación respectiva de los cargos no reconocidos, siguiendo el procedimiento establecido en la cláusula 4 (cuatro) y 18 (dieciocho) del presente Contrato.

**35. Programa de Beneficios o Servicios Adicionales.** Afirme podrá otorgar al Titular y Tarjetahabientes Adicionales acceso a diversos beneficios y/o servicios adicionales por el uso de su Tarjeta en Establecimientos. Dichos beneficios y/o servicios adicionales serán proporcionados por terceros ajenos a Afirme y las características, términos, condiciones, lineamientos de aplicabilidad y alcances de dichos servicios adicionales o beneficios se harán del propio conocimiento del Tarjetahabiente a través de comunicados que Afirme podrá enviar por cualquier medio que Afirme disponga, incluso con el

envío de información junto con el estado de cuenta que se envíe en términos del presente o bien a través de la página de internet de Afirme. Asimismo, Afirme podrá en todo momento y sin responsabilidad alguna de su parte, cancelar y/o modificar los términos y condiciones de cada uno o de todos los programas de beneficios o servicios adicionales, limitándose la obligación de Afirme a hacerlo del conocimiento del Titular. La redención de beneficios otorgados por terceros estará definida por los términos y condiciones que al efecto tenga establecidas dicho tercero de conformidad con el párrafo anterior, por lo que Afirme no asume responsabilidad alguna respecto del contenido o modificaciones de dichos términos y condiciones.

Asimismo, el Titular estará en posibilidad de contratar con Afirme otras operaciones, productos o servicios adicionales que estén ligados a los servicios previstos en el presente Contrato, que los complementen, amplíen o adicionen, cuando se cuente con el consentimiento expreso de éste para su contratación, bajo la premisa que es derecho innegable del Titular contratar éstos a través de un tercero independiente. El Titular expresamente reconoce el alcance que tiene la autorización que en su caso otorgue a Afirme para la contratación de dichas operaciones o servicios adicionales, mediante su firma de manera autógrafa en un anexo de este Contrato, o bien, a través de Medios Electrónicos en caso de que Afirme tenga disponible dicha modalidad, para lo cual le comunicará al Titular el proceso de activación o contratación y los medios necesarios para realizarla a través de su página de internet: [www.afirme.com](http://www.afirme.com) y/o a través de los medios establecidos en la Cláusula 30 (treinta).

**36. Autorizaciones Especiales para Cambio de Producto e Incrementos en el Límite de Crédito.** Afirme notificará previamente al Titular sobre los cambios que éste quiera realizar con relación al número de cuenta, el número de la(s) Tarjeta(s) o el producto que fue seleccionado a través de la Solicitud, que de conformidad con sus programas promocionales impliquen un cambio de categoría o beneficios del producto contratado, así como efectuar el traspaso de saldo deudor de la línea de crédito de la Cuenta de la Tarjeta original a la nueva Cuenta o Tarjeta sustituta, quedando obligado el Titular bajo las condiciones que le apliquen con este nuevo producto, al amparo del presente Contrato.

El Titular acepta que su consentimiento respecto al cambio referido en el párrafo anterior, se otorgará mediante su firma de manera autógrafa en la Solicitud o un anexo de este Contrato, o bien, a través de Medios Electrónicos en caso de que Afirme tenga disponible dicha modalidad, para lo cual le comunicará al Titular el proceso de activación o contratación y los medios necesarios para realizarla a través de su página de internet: [www.afirme.com](http://www.afirme.com) y/o a través de los medios establecidos en la Cláusula 30 (treinta). Asimismo, el Titular se obliga a notificar el cambio de número de Cuenta y/o Tarjeta a aquellos proveedores con quienes tuviere contratado el servicio de cargo automático, quedando Afirme eximido de toda responsabilidad para el caso de que el Titular omita la notificación. Para el caso de que el proveedor del Titular mantenga una relación con Afirme, el Titular en este acto autoriza a Afirme a que continúe realizando los cargos automáticos correspondientes al nuevo número de Cuenta asignado.

**37. Dudas, Quejas y Reclamaciones.** En caso de dudas, quejas o reclamaciones el Titular podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México, Mexico. Teléfono 800 9 998080 Y (55) 53 40 09 99, dirección de correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o bien, consultar la página electrónica en Internet [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). De igual forma, podrá acudir ante la Unidad Especializada de Atención y Consultas de Afirme, misma que se encuentra ubicada en su oficina matriz sita en el domicilio señalado en la cláusula 29 (veintinueve) del presente Contrato y su correo electrónico es: [soluciones@afirme.com](mailto:soluciones@afirme.com), con números telefónicos de atención al público: (81) 83 18 39 00, extensión 27419 y 24206. Adicionalmente, el Titular podrá consultar dudas en el Centro de Atención Telefónica de Afirme cuyos números telefónicos son: para Monterrey, Nuevo León y para el resto de la República Mexicana (81) 83 18 39 90.

**38. Mercadotecnia y Publicidad.** El Titular y los Tarjetahabientes Adicionales expresamente reconocen el alcance que tiene la autorización, que en su caso otorguen a Afirme, en el presente Contrato, relativa a que su información pueda ser utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios. Afirme podrá contactar al Titular, en caso de que éste último le autorice expresamente para recibir publicidad, directamente o vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario de 8:00 a las 20:00 horas. Lo anterior, previo la verificación de Afirme en el registro de usuarios que no deseen recibir información con fines de mercadotecnia o publicidad que para tal efecto lleva la CONDUSEF ("REUS"). No obstante que el Titular otorgue su autorización en los términos establecidos por la presente cláusula, podrá

solicitar en cualquier momento a Afirme la revocación de dicha autorización, sin perjuicio de que adicionalmente pueda tramitar su inscripción en el REUS. Asimismo, Afirme se estará a lo previsto en la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

**39. Jurisdicción.** Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las Partes se someten a las leyes y competencia de los tribunales de Monterrey, Nuevo León o del lugar de firma del presente Contrato, a elección de la parte actora, renunciando las Partes desde ahora a cualquier fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

**40. Medios para la formalización o contratación de los productos.** El Titular otorga su consentimiento expreso para la contratación de los productos referidos en el apartado de Índice del presente Contrato, así como su conformidad con el clausulado aplicable a dichos productos, a través de la firma de la Solicitud, ya sea con su firma autógrafa, Firma Electrónica o cualquier otra que permitan las disposiciones legales aplicables. Lo anterior, a elección del Titular, conforme a lo establecido a continuación según la forma de contratación:

**a) Presencial:** En las Sucursales de Afirme, a través de la firma autógrafa del Titular en la Solicitud de contratación.

**b) No presencial:** A través de la aplicación Afirme Móvil (a continuación, la "App"), una vez aceptado por el Titular los términos y condiciones para el uso la misma. Afirme pondrá a disposición del Titular su Aviso de Privacidad, y una vez otorgado su consentimiento para el uso de los datos con la finalidad de proseguir con la contratación, el Titular deberá de ingresar los datos que Afirme le solicite. Posteriormente, Afirme enviará un mensaje vía SMS al número de celular asignado por el Titular, el cual contendrá un código de identificación único e irrepetible de seis dígitos, mismo que deberá de ingresar en la App para que se pueda llevar a cabo una videograbación en la que deberá de mostrar su identificación oficial vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral. Una vez concluida la videograbación, deberá de capturar el anverso y reverso de su identificación oficial vigente. Afirme llevará a cabo la validación de información que contiene la identificación oficial del Titular, con las autoridades correspondientes. Afirme solicitará al Titular que capture sus datos biométricos a través de sus huellas dactilares, mismos que serán validados con el Instituto Nacional Electoral. Para la aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato, el Titular seleccionará la opción "*He leído y acepto el contrato de tarjeta de crédito*" y posteriormente deberá de plasmar su firma autógrafa a través de la pantalla que se genere en la App para tales efectos, la cual a su vez será plasmada en la Solicitud, concluyendo el proceso de contratación.

En el caso en el que el Titular celebre el presente Contrato de forma no presencial, a través de medios electrónicos previstos en las disposiciones legales aplicables, que Afirme pone a su disposición para tales efectos, agotando el Titular el procedimiento que se informa en el inciso b anterior, las partes acuerdan que el monto en Pesos que determine Afirme del crédito en cuenta corriente que se otorgue al Titular, no podrá exceder el equivalente en Pesos a 60,000 UDIs (Sesenta Mil Unidades de Inversión).

En términos de la normatividad aplicable, la Firma Electrónica y/o datos biométricos que proporcione el Titular a través de Medios Electrónicos, sustituirán la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio y fuerza legal para acreditar la contratación u operación realizada.

Tanto para la contratación como en caso de alguna controversia respecto del crédito asociado a la(s) Tarjeta(s) de Crédito, se entenderá que el Contrato válido es el registrado ante la CONDUSEF.

#### **41. Entrega de Contrato, Tarjeta(s) y folleto explicativo.**

Con motivo de la celebración del presente Contrato, Afirme entregará al Titular: i) La(s) Tarjeta(s) que en su caso correspondan; ii) Un ejemplar del presente Contrato, la Carátula correspondiente y un folleto explicativo, incluyendo la información correspondiente al Seguro de Vida; iii) La información relativa al Costo Anual Total (CAT) del crédito, en el entendido de que el citado Costo Anual Total se proporciona para fines informativos y de comparación exclusivamente. La entrega de los documentos a que se refiere el párrafo anterior, se efectuará directamente al Titular, o a la persona mayor de 18 años que viva en el domicilio del Titular señalado en la solicitud, previa identificación y firma del acuse correspondiente, o bien, directamente en las sucursales de Afirme, en el entendido de que al momento de que el Titular y/o los Tarjetahabientes Adicionales en su caso activen la(s) Tarjeta(s), estará(n) otorgando su consentimiento al contenido del presente Contrato y sus Anexos. De conformidad con la normatividad aplicable, el Anexo de Disposiciones Legales se encuentra a disposición del Titular para su consulta en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF, así como en las Sucursales de Afirme.

**CAPITULO VIII.**  
**MEDIOS DE DISPOSICIÓN ELECTRÓNICOS**  
**Cláusulas específicas aplicables a Medios Electrónicos: Pago Móvil,**  
**Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta y Banca Telefónica.**

**42. Pago Móvil.-** El Titular podrá acceder mediante un Teléfono Móvil a los servicios que Afirme proporcione por esta vía, debiendo ingresar por el Dispositivo de Acceso e ingresando su Contraseña. El Titular podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes operaciones:

- a) Consulta de saldos de productos o servicios financieros contratados.
- b) Administración del servicio de Banca Electrónica.
- c) Cualquier otra operación y/o servicio que las Entidades autoricen en el futuro y lo notifiquen al Titular.

En el caso de que Afirme no provea lo necesario para impedir la lectura en la pantalla del Dispositivo de Acceso, de la información de identificación y autenticación del Titular, y por otro lado, en el caso de que el Titular no reconozca la contratación del servicio Pago Móvil o, de las operaciones realizadas a través del mismo, Afirme, asumirá los riesgos y costos derivados de dicho servicio, debiendo realizar las aclaraciones que procedan y en su caso, la cancelación del mismo. Las reclamaciones derivadas de las operaciones realizadas a través del servicio Pago Móvil que no sean reconocidas por el Cliente, deberán ser abonadas a la Cuenta a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación.

**43. Cajeros Automáticos.-** El Titular hará uso de los Cajeros Automáticos insertando o deslizando en ellos la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado y con caracteres magnetizables que Afirme previamente le haya entregado, debiendo digitar su Número Confidencial, siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. El Titular podrá realizar a través de este servicio, entre otras, las siguientes Operaciones:

- a) Consulta de saldos y movimientos.
- b) Cambio, restablecimiento o activación de Número de Identificación Personal (NIP) respecto a la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado utilizada en el Cajero Automático.
- c) Transferencias de recursos dinerarios.
- d) Retiro de efectivo.
- e) Depósitos a cuentas abiertas en Afirme.
- f) Pagos de bienes o servicios, así como por los créditos otorgados por Afirme.
- g) Activar, contratar o ratificar la celebración de productos o servicios financieros ofrecidos por Afirme o por cualquiera de las entidades financieras integrantes de Afirme Grupo Financiero, incluyendo operaciones activas, pasivos y de servicios.
- h) Aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- i) Activación de Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado.
- j) Cualquier otra operación directa, indirecta o análoga respecto de cuentas propias del Titular.
- k) Cualquier otra operación y/o servicio que Afirme autorice en el futuro y lo notifiquen al Titular.

El Titular 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 Afirme previa notificación.

Las operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta, no deben exceder el límite del Crédito respectivo.

**Recomendaciones para el uso de Cajeros Automáticos:**

- a. Tenga cuidado si el Cajero Automático se observa violentado. Es necesario verificar que el Cajero no presente signos de haber sido abierto. De presentarse una situación como la mencionada en uno de los Cajeros de Afirme, no realice sus operaciones en ese Cajero y comuníquelo de inmediato a Afirme.
- b. Es recomendable que utilice Cajeros Automáticos de preferencia durante el día y en lugares concurridos. Si requiere de hacer uso de un cajero por la noche, tenga especial cuidado y aléjese si rondan personas con aspecto sospechoso.
- c. No proporcione su NIP a nadie. El NIP es su clave secreta, proporciónárselo a alguien, significa que le está permitiendo realizar transacciones a su cuenta y en su nombre.

- d. No acepte ayuda de nadie. Existen personas maliciosas que con el pretexto de ayudar, buscan conseguir información de su tarjeta y su NIP.
- e. Los empleados de Afirme no le solicitarán su clave confidencial en ningún caso. En caso de presentarse esta situación infórmelo a Afirme.
- f. Retire y conserve los comprobantes que emite el Cajero Automático. No los olvide, ni los deje expuestos en el área del Cajero.
- g. Procure utilizar sus Tarjetas en establecimientos de reconocida reputación.

**44. Terminales Punto de Venta.-** El Titular podrá girar Instrucciones a Afirme mediante el ingreso de su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado a una Terminal Punto de Venta y del respectivo Número Confidencial. A través del presente servicio, el Titular podrá procesar sus Tarjetas Bancarias con Circuito Integrado, a través de las Terminales Punto de Venta de Afirme y/o en los establecimientos afiliados a otros bancos, para realizar cualquiera de las siguientes Operaciones: a) Disposiciones en efectivo y retiros con cargo al saldo disponible de la línea de Crédito. b) Pago de bienes y servicios c) Cualquier otra operación y/o servicio que Afirme autorice en el futuro y lo notifiquen al Titular. El Titular 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 Afirme previa notificación. Las operaciones que representen un cargo a la cuenta o a la Tarjeta no deben exceder el límite del Crédito respectivo. Del mismo modo, el Titular podrá girar Instrucciones a Afirme mediante el uso de su Tarjeta y/o Tarjeta Virtual en una Terminal Punto de Venta que tenga habilitado cualquier sistema tecnológico de pago sin contacto y que Afirme lo haya habilitado también, siendo aplicables los mismos supuestos contenidos en esta Cláusula.

**45. Banca Telefónica.-** Para acceder a la Banca Telefónica Audio Respuesta el Titular deberá digitar su Identificador de Usuario y Clave de Acceso que el canal le solicite siguiendo las indicaciones que el propio sistema le señale. Para acceder a través de Banca Telefónica Voz a Voz, el Titular deberá proporcionar su Identificador de Usuario y responder de manera correcta, el cuestionario que le sea indicado por el ejecutivo, o en su caso, proporcionar de manera parcial las contraseñas o claves dinámicas siempre y cuando el Titular haya iniciado la llamada. El Titular 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) aceptación o registro de promociones aplicables a productos o servicios contratados.
- c) consulta del Número Confidencial de las Tarjetas.
- d) instrucciones de administración respecto a productos y servicios.
- e) envío de aclaraciones.
- f) activación y bloqueo de Tarjetas
- g) alta o modificación para la recepción de notificaciones y
- h) cualquier otra operación y/o servicio que Afirme autorice en el futuro y le notifique al Titular.

El Titular reconoce que para que las Entidades puedan 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 Titular durante el proceso de celebración de la operación. El Titular autoriza a las Entidades 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.

**46.** Los Dispositivos de Acceso y/ o Medios de Disposición del Crédito, incluyendo sin limitar las Tarjetas, son inherentes a ciertos productos contenidos en este instrumento y al contratar dichos productos, el Titular contrata el Medio Electrónico para los fines establecidos en el clausulado contenido en el presente Contrato (referidos a ellos en este instrumento como Medios de Disposición y/o Medios de Disposición Electrónicos). Otros Medios Electrónicos requieren ser contratados por separado. El Titular solo será responsable por las operaciones realizadas con los factores de autenticación a través de los Medios Electrónicos que haya contratado.