

### **Términos y condiciones de la Aplicación**

**Los presentes términos regulan el uso de la Aplicación y los límites operativos de la misma, según se detalla a continuación:**

#### **1. Definiciones**

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

**“Aplicación”**: es la aplicación del Banco que el Cliente tendrá disponible para su descarga a través de las tiendas de aplicaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles, mediante las cuales pueden hacer uso del Servicio. La Aplicación opera conforme a las funcionalidades establecidas en la misma, sujetas a los límites y condiciones que resulten aplicables conforme al tipo de Cuenta previamente contratada por el Cliente y a las disposiciones legales vigentes.

**“Archivos Electrónicos”**: documentos que, en formato electrónico susceptibles de procesamiento a través de sistemas informáticos, son enviados o comunicados por el Cliente a través del Dispositivo Móvil al Computador Central.

**“Asistente Virtual”**: Funcionalidad asociada a la Aplicación del Banco que, de estar disponible al Cliente, opera mediante una interfaz de conversación interactiva y que podrá asistir al Cliente en la consulta de productos y servicios del Banco, así como, en su caso, en la realización de operaciones bancarias.

**“Banca Móvil”**: Es el Servicio en el que el Dispositivo Móvil se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo Móvil.

**“Banca Electrónica”**: Conjunto de servicios y operaciones bancarias que el Banco realiza con el Cliente a través de Medios Electrónicos.

**“Banco”**: Significa Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

**“Cajero Automático”**: Dispositivo de acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y en el cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria.

**“CNBV”**: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**“Computador Central”**: Sistema de cómputo propiedad del Banco que cuenta con la infraestructura técnica, con la información y capacidad necesaria para el procesamiento de datos con lo cual es posible, entre otras, darle el soporte y funcionalidad a la Aplicación.

**“Cuenta”**: Es el crédito en cuenta corriente vinculado a una tarjeta de crédito, sobre la cual el Cliente podrá tramitar y ejecutar las Operaciones disponibles en la Aplicación.

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

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

**“Dispositivos de Seguridad”:** Son las contraseñas numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que servirán como medio electrónico de aceptación, así como de identificación y acceso a la Aplicación, debiendo emplearse para los efectos de este instrumento, los siguientes dispositivos:

- 1.- **“Identificador de Usuario”:** Individualiza al Cliente y se integra por un conjunto de caracteres numéricos y/o alfanuméricos o cualquier otra información que conozca tanto el Banco como el Cliente que permita reconocer la identidad de este último.
- 2.- **“Contraseña”:** Conjunto de números y/o letras con el cual se relaciona el uso del Dispositivo Móvil con el Cliente.
- 3.- **“Token”.** - Generador periódico de combinaciones numéricas de un solo uso, el cual es un programa instalado en un Dispositivo Móvil compatible denominado *“Token Celular”*, asignado por el Cliente, en el entendido de que cada *“Token”* funciona en forma independiente de los demás y arroja sus propias combinaciones numéricas.

**“Dispositivo Móvil”:** Aparato de telefonía celular del Cliente a través del cual puede hacer uso del Servicio.

**“Internet”:** Enlace mundial de redes de ordenadores o sistemas de cómputo a través de estándares de transmisión (protocolos) que facilitan entre dichos sistemas la transmisión y recepción de Mensajes de Datos, haciendo posible, entre otros conceptos, la prestación o intercambio de información, de servicios y la realización de transacciones comerciales. En el entendido de que el Cliente deberá contratar un proveedor de su elección para obtener el servicio de Internet y asumir los costos que dicho proveedor establezca por el uso de datos.

**“Línea”:** Será la comunicación o conexión que por medio de Internet y/o por líneas telefónicas se establezca entre el Dispositivo Móvil y el Servicio proporcionado por el Banco.

**“Mensaje de Datos”:** Serán las instrucciones o informaciones generadas, enviadas, recibidas o comunicadas a través de Internet y/o por líneas telefónicas, ya sea por parte del Banco, mediante el Computador Central, la Aplicación, así como por cualquier otro sistema al cual recurra para tales efectos, o bien, por parte del Cliente mediante el Dispositivo Móvil y las Aplicaciones instaladas en este.

**“Medios Electrónicos”:** Los equipos, programas o sistemas automatizados de procesamiento de datos, desarrollos tecnológicos y/o de telecomunicación que permiten al Cliente enviar instrucciones al Banco para la realización de operaciones.

**“Número de Identificación Personal (NIP)”:** Es la Contraseña que auténtica al Cliente en el Cajero Automático mediante una cadena de caracteres numéricos.

**“Operaciones”:** Son todas aquellas transacciones que serán autorizadas, tramitadas y/o ejecutadas por las instrucciones o Mensajes de Datos que el Cliente realice a través de las Aplicaciones y que, de forma enunciativa, se señalan más adelante en estos Términos y Condiciones.

**“Pago Móvil”:** Servicio de Banca Electrónica accesible a través del Dispositivo Móvil del Cliente que se encuentra asociado con correspondencia unívoca al Identificador de Usuario del Cliente, mediante cualquier información o datos únicos del propio dispositivo de acceso (el número de Línea del Dispositivo Móvil del Cliente), conforme a lo previsto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, a fin de que el Cliente pueda realizar consultas de saldo respecto de las cuentas o tarjetas asociadas al servicio, operaciones monetarias limitadas a transferencias de recursos dinerarios y pagos de bienes o servicios, en ambos casos, de hasta el equivalente en moneda nacional a las operaciones monetarias de mediana cuantía (equivalente en moneda nacional a 1,500 Unidades de Inversión -UDIs- diarias), con cargo a las tarjetas o Cuentas que tenga asociadas, de conformidad con las Operaciones que se describen en los presentes Términos y condiciones de la Aplicación.

**“Servicio”:** Se refiere al servicio proporcionado por el Banco al Cliente y que al aceptar los presentes Términos y Condiciones, podrá acceder a la Aplicación por cualquier Dispositivo Móvil en uso de su servicio de Banca Electrónica denominado Pago Móvil o Banca Móvil, en términos de la regulación emitida por la CNBV.

**“Servicio de Atención Telefónica o Servicio Telefónico”:** El servicio que el Banco pone a disposición del Cliente para girar instrucciones a través de llamadas telefónicas.

**“Token Celular”:** programa instalado en el Dispositivo Móvil compatible, asignado por el Cliente, el cual se relacionará con el usuario y tomará la función del token físico, como herramienta de acceso alternativa única y exclusivamente en el Dispositivo Móvil que el Cliente defina y bajo el entendido de no podrá utilizar simultáneamente ambos tokens (físico y celular) en una sesión.

## **2. De los Servicios**

El Banco prestará al Cliente el Servicio a través de la Aplicación. Asimismo, por medio de dicho Servicio, el Cliente y el Banco podrán celebrar acuerdos en Línea, conforme a los contratos de adhesión que publique el Banco en la Aplicación, los cuales podrán ser aceptados por el Cliente directamente a través de la Aplicación y mediante la utilización de los Dispositivos de Seguridad.

Para tener acceso al Servicio, el Cliente deberá contar con un Dispositivo Móvil habilitado técnicamente para operar el Servicio, en el entendido que el número de Línea del Cliente será su Identificador de Usuario.

## **3. De las Operaciones**

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

- a. Consultar los productos de crédito disponibles contratados previamente por el Cliente, así como el nombre del producto adquirido.
- b. Activar los medios de disposición asociados al crédito contratado.
- c. Consulta de saldos.
- d. Consulta de movimientos.
- e. Solicitar el bloqueo temporal de la(s) tarjeta(s) asociada(s) al crédito.
- f. Instruir el reporte de robo o extravío de tal forma que podrá bloquear de manera permanente la(s) tarjeta(s) asociada(s) al crédito.
- g. Instruir pagos a su crédito mediante los lugares de pago y fechas de acreditación estipuladas en el contrato de crédito.

- h. Recibir notificaciones sobre el uso del crédito.
- i. Consultar fechas de corte y fechas de pago correspondientes al crédito.
- j. Aceptar las promociones con pagos diferidos que el Banco ponga a su disposición respecto a las compras efectuadas con el crédito, mismos que el Cliente deberá instruir mediante los Medios Electrónicos definidos.
- k. Solicitar aclaraciones.
- l. Consulta y cambio de NIP.
- m. Celebrar operaciones adicionales a las originalmente convenidas con el Cliente, previa aceptación del Cliente.
- n. Efectuar la disposición de su crédito, previa autorización del Banco, bajo los términos y condiciones de la oferta estipulada en los Medios Electrónicos.
- o. Establecer límites en lo que respecta al monto de las Operaciones relacionadas a los medios de disposición.
- p. Solicitar al Banco la expedición para uso propio o de terceros de tarjetas adicionales, o bien aceptar la oferta de tarjetas adicionales que le haga el Banco pudiendo obtener dicha aceptación por cualquier medio que este ponga a su disposición para tal efecto.
- q. Consulta de Estados de Cuenta.
- r. Consultar y/o aceptar las promociones que el Banco ponga a su disposición correspondientes a su crédito.
- s. Las demás que el Banco ponga a su disposición por este medio.

Lo anterior, en el entendido que, tratándose de Pago Móvil, el monto de las Operaciones del Servicio estará sujeto a los límites que determine la regulación aplicable.

Las Operaciones estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad de la Aplicación, pudiendo consultar las Operaciones que se pueden realizar dentro de la misma, lo anterior sin perjuicio de que el Banco suspenda la posibilidad de realizar determinadas Operaciones o bien que no se encuentren disponibles debido a que, para su realización, se requiere celebrar un contrato independiente al presente instrumento.

El Cliente podrá asociar su tarjeta propia a la Línea de Dispositivo Móvil. No se podrán asociar las Cuentas a otra Línea de Dispositivo Móvil, ni asociar dos líneas del Dispositivo Móvil a las Cuentas de un mismo Cliente.

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

El Cliente podrá tener acceso a los Servicios, solamente en Días Hábiles y dentro del horario de servicio de las Operaciones, en el entendido que el Banco podrá ampliar o restringir dichos días y/o horarios de servicio. El Banco podrá informar al Cliente, en la Aplicación, los horarios de servicio, y en su caso, sobre modificaciones o ampliaciones en los Servicios a que se refiere el presente instrumento, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos Servicios por parte del Cliente significará su aceptación.

El Banco no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de Línea, fallas en la Aplicación o en el Computador Central o por cualquier otra causa ajena al control del Banco, no se pudiere hacer uso de los Servicios.

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

El Cliente podrá obtener recibos, estados de cuenta o comprobantes de las Operaciones, así como otros documentos relacionados con los Servicios, directamente a través de la Aplicación. El Cliente autoriza al Banco para que este último envíe información relativa a las Operaciones realizadas por este, a través de los Servicios y Dispositivo Móvil que, en su caso, designó el Cliente en el proceso de contratación.

El comprobante de Operación se recibirá al finalizar la operación a través de la Aplicación. En caso de discrepancia entre los registros contables del Banco y la información que aparezca en la Aplicación de las Cuentas del Cliente o de las Operaciones realizadas o con el contenido de los recibos, documentos o comprobantes proporcionados por el Banco, según se menciona anteriormente, los registros contables del Banco harán prueba plena entre las partes.

Asimismo, el Banco **no** estará obligado a prestar el Servicio o a ejecutar las Operaciones, en los siguientes casos:

- a. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta, etc.
- b. Cuando las Cuentas no se encuentren asociadas o registradas en el Servicio, o bien se encuentren canceladas aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el Servicio.
- c. Cuando no se pudieren efectuar los cargos debido a que no cuente con línea de crédito disponible o bien cuando las Cuentas no tengan saldo a su favor.
- d. Por causa de caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco.

## **5. Autenticación**

Para que el Cliente pueda acceder al Servicio será necesario que este se autentique en su Dispositivo Móvil a través de los Dispositivos de Seguridad indicando su Identificador de Usuario y la Contraseña que este asignó a través de la Aplicación, al momento de la activación del Servicio, una vez que el Cliente logre conectarse este podrá tener acceso a las Cuentas para efectuar las Operaciones.

El Banco registrará al Cliente en el Servicio después de autentificarle por medio de los elementos que considere convenientes, como son, enunciativa, más no limitativamente, el número de cuenta y/o el número de plástico asociado a las Cuentas, NIP, el número de Línea de su Dispositivo Móvil, fecha de vencimiento, código de seguridad o preguntas aleatorias de información registrada en los sistemas del Banco.

Ambas partes convienen en que el número telefónico que el Cliente dio de alta y su Contraseña, sirven de identificación en la Aplicación y son utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente, el Banco se basará en ellos de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances.

## **6. Requisitos de Conexión**

Para poder hacer uso de la Aplicación, el Cliente deberá contar con acceso a la red de telefonía celular a través de la cual podrá conectarse con los sistemas del Banco, por lo que entiende y reconoce que para la comunicación con este último depende de un intermediario, dueño de la señal de comunicación y respecto del cual el Banco no asume responsabilidad.

Para lograr la conexión con el Servicio, el Cliente deberá contar con un Dispositivo Móvil, el cual deberá ser obtenido y costado por este. El Cliente asumirá y deberá de responder en forma exclusiva por todos los costos y

gastos que se generen por el uso de dicho Dispositivo Móvil o por su mantenimiento, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el Cliente en el Dispositivo Móvil, con motivo del uso de los Servicios, el procesamiento o transmisión de las Operaciones, su ejecución y en general cualquier otro que resultare directa o indirectamente por tales motivos.

El Dispositivo Móvil deberá de satisfacer las necesidades de compatibilidad y requisitos o aspectos técnicos que solicite el Banco para ser posible la obtención de los Servicios.

El Cliente deberá apegarse únicamente a los requisitos y/o métodos aquí señalados; así como, aquellos especificados en la propia Aplicación u otros contratos celebrados con el Banco para el uso de los Servicios, así como para el procesamiento y ejecución de las Operaciones y para la aceptación de contratos en Línea.

## **7. De los Dispositivos de Seguridad**

El Cliente utilizará los Dispositivos de Seguridad como Medios Electrónicos de acceso a la Aplicación. Los Dispositivos de Seguridad se considerarán como los medios de identificación del Cliente que, en sustitución de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos Dispositivos de Seguridad obligarán al Cliente frente al Banco por el uso de la Aplicación y Servicios obtenidos, incluyendo la autorización, tramitación y/o ejecución de las Operaciones, así como respecto a la aceptación de los términos y condiciones de los contratos en Línea a que se refiere este instrumento y de las demás obligaciones que surjan o se deriven de todo ello.

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

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

El Banco mantendrá comunicado al Cliente por este mismo Servicio, en caso de proceder conforme a lo pactado en los dos párrafos que anteceden.

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

Previo a la obtención de los Servicios, el Cliente deberá determinar, a través de los sistemas del Banco, las combinaciones numéricas, alfabéticas y/o alfanuméricas que serán sus Contraseñas o Dispositivos de Seguridad.

El Cliente podrá cambiar en cualquier momento sus Dispositivos de Seguridad directamente a través de los Medios Electrónicos que el Banco ponga a su disposición, sin embargo, deberá efectuar el cambio de sus Dispositivos de Seguridad en el caso de robo, extravío y divulgación no autorizada de los mismos a través de los canales que ponga a su disposición. Respecto a lo antes señalado, el Banco no asume ninguna responsabilidad y el Cliente se obligará

respecto de todas las Operaciones, servicios obtenidos o aceptaciones de los contratos en Línea que sean efectuadas utilizando sus Dispositivos de Seguridad.

A partir del momento en que el Cliente solicite la inhabilitación o cancelación de los Dispositivos de Seguridad en los términos de este numeral, cesará la responsabilidad de parte del Cliente por las Operaciones realizadas a través del uso de dichos Dispositivos de Seguridad, tomando en consideración la fecha de dicha solicitud.

## **9. Límites y restricciones del Servicio**

Queda expresamente establecido que las Operaciones que se llevan a cabo al amparo del Servicio se realizarán conforme a lo siguiente:

- a. El Cliente podrá operar el Servicio únicamente con la Cuenta que tenga registrada en el mismo, conforme a la contratación correspondiente.
- b. Tratándose de consulta de saldos y movimientos, la información que el Banco proporcione al Cliente corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- c. La información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique al Banco al efectuar sus Operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Computador Central del Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- d. El Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio, los días y el horario de operación, así como los límites de los retiros, de conformidad con la regulación aplicable, incluyendo, en su caso, los aplicables a Pago Móvil.
- e. El Banco notificará al Cliente los procedimientos correspondientes, a través de sus Aplicaciones, sucursales, Servicio de Atención Telefónica o en la dirección electrónica [www.banorte.com](http://www.banorte.com).
- f. Todo lo no previsto en este numeral en relación con las Operaciones, se regirá conforme a lo estipulado en los contratos de las Cuentas y/o servicios contratados con el Banco.

## **10. Comprobación de instrucciones y errores en la información proporcionada**

El Banco y el Cliente podrán comunicarse a través de Mensajes de Datos a sus respectivas direcciones de correo electrónico. Los Mensajes de Datos que genere el Banco estarán sujetos a su comprobación a través de los registros contables y/o de los respaldos que mantenga este de los mismos, aplicando esto último también para los Mensajes de Datos que reciba el Banco por parte del Cliente.

El Banco no será responsable por los efectos que se deriven de errores en el contenido de la información o instrucciones que recibe del Cliente, ni por la tardanza o retraso en su entrega, ni por cualquier error o diferencia en las mismas. En caso de discrepancia entre la información que aparezca en los sistemas del Banco (incluyendo la Aplicación), prevalecerán estos últimos como prueba plena de las Operaciones realizadas, su importe, naturaleza, características y alcance.

### **11. Responsabilidad, uso y propiedad de la Aplicación, confidencialidad, daños y perjuicios.**

El Cliente se obliga a no utilizar o disponer de la Aplicación para fines distintos a los aquí estipulados, así como a no causarle daños, modificaciones o alteraciones. El Cliente reconoce la propiedad exclusiva del Banco sobre la Aplicación, así como el hecho de que el Banco le permitirá hacer uso de la misma, conforme a lo aquí estipulado, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para el Cliente.

En el caso que el Cliente incumpla con estos Términos y Condiciones o que por cualquier causa el Banco sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el Banco con motivo del uso que el Cliente haga de la Aplicación, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de las Operaciones, el Cliente deberá de cubrirle al Banco las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por el Banco.

También será la exclusiva responsabilidad del Cliente el permitir a terceras personas las facilidades para el acceso a los Servicios objeto del presente o el divulgar o permitir el uso de los Dispositivos de Seguridad para la ejecución de las Operaciones y/o la aceptación de contratos a través de los Servicios.

### **12. Información sobre principios de seguridad e información de seguridad y riesgos inherentes**

El Banco proporcionará al Cliente la información relacionada con los principios de seguridad e información, los riesgos inherentes a la utilización del Servicio, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales. Lo anterior, a través de la Aplicación, el portal [www.banorte.com](http://www.banorte.com), el correo electrónico del Cliente u otros Medios Electrónicos. Ello, con la finalidad de informar al Cliente sobre cómo evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con el Banco.

### **13. Servicio gratuito**

El Servicio que el Banco pone a disposición del Cliente no tiene ningún costo para el Cliente. No obstante, algunas Operaciones realizadas a través del Servicio pueden generar costos, mismos que el Cliente autoriza al Banco, para que éste último le cargue en la Cuenta generadora de la Operación o transacción, las comisiones y costo de las Operaciones solicitadas, así como las demás prestaciones e impuestos correspondientes, en términos de los contratos celebrados con el Banco.

### **14. Información del Banco**

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

### **15. Información de UNE (Unidad Especializada de Atención a Usuarios)**

El Banco manifiesta que cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y aclaración del Cliente, la cual se encuentra ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 195, Piso 1, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México. Teléfono: 800 627 2292 y 555 230 2225, Correo electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com). Página de Internet: [www.banorte.com](http://www.banorte.com)

## **16. Banca Telefónica**

Es el Servicio de Atención Telefónica del Banco a través de los teléfonos:

Ciudad de México: 52 55 5351 6611

## **17. Información CONDUSEF**

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

## **18. Tratamiento de Datos Personales y Aviso de Privacidad**

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

## **Aviso de Privacidad Integral.-**

Para Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V. y sus entidades financieras en adelante los “Responsables”, la protección de sus datos personales, su privacidad y confianza son nuestra prioridad.

Por ello, protegemos sus datos personales mediante la continua revisión de nuestros procesos de seguridad de la información tanto física como electrónica, por este motivo compartimos con usted nuestra política de privacidad y del cómo salvaguardamos la integridad, privacidad y protección de sus datos personales, en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, la “Ley”. Usted como titular de datos personales, tiene a su disposición, en todo momento éste aviso de privacidad en nuestra página de internet: [www.banorte.com](http://www.banorte.com) y puede acceder al contenido de la Ley en el portal que el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Gobernación pone a su disposición en [www.ordenjuridico.gob.mx](http://www.ordenjuridico.gob.mx)

Identidad y domicilio de los “Responsables” del tratamiento de sus datos personales La sociedad controladora Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V. y las entidades financieras que se mencionan a continuación: Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte; Almacenadora Banorte, S.A. de C.V., Organización Auxiliar de Crédito, Grupo Financiero Banorte; con domicilio para efectos del presente aviso de privacidad en Avenida Revolución 3000, Colonia La Primavera, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64830; Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V. SOFOM, E.R., Grupo Financiero Banorte; con domicilio para efectos del presente aviso de privacidad en David Alfaro Siqueiros 106, Colonia Valle Oriente, San Pedro Garza García, Nuevo León, C.P. 66260 y Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte, con domicilio para efectos del presente aviso de privacidad en Avenida Prolongación Paseo de la Reforma 1230, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México C.P. 05348, quienes para los efectos de este aviso de privacidad tienen la calidad de Responsables frente a usted, como titular de sus datos personales.

### **Principio de información.-**

Cada Responsable le informa que posee, recaba o recabará de usted, los datos personales necesarios para la adecuada contratación de productos, realización de las operaciones y prestación de los servicios, así como para la celebración de los demás actos que cada Responsable puede realizar conforme a la Ley y sus estatutos sociales. Dichos datos personales pueden haber sido o pueden ser obtenidos de usted personalmente o bien, por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de otra tecnología. Asimismo, podemos obtener datos personales de los que usted es titular, a través de terceros y de otras fuentes permitidas por la Ley, como las sociedades de información crediticia.

Los datos se recabarán de los documentos que usted proporcione como de los asentados en la(s) solicitud(es) de servicio(s) que presente a los Responsables señalados en éste aviso de privacidad, como de los servicios complementarios que se utilicen para brindar el servicio requerido, formalizar la contratación y mantenimiento de la relación comercial que se origine.

Asimismo, le informamos que los Responsables cuentan con sistemas de videovigilancia en sus oficinas y sucursales. Las imágenes y grabaciones captadas por los sistemas son utilizadas como medidas de seguridad, así como para el monitoreo y control del acceso físico a las instalaciones.

**Finalidades necesarias.-**

Cada Responsable le informa que los datos que posee, recaba o recabará de usted, los utiliza o utilizará para todas o algunas de las siguientes finalidades:

FINALIDADES NECESARIAS	1	2	3	4
Otogamiento del servicio y/o producto contratado.	√	√	√	√
Verificar y confirmar su identidad, así como la autenticidad de la información que nos proporciona, incluyendo la de sus terceros autorizados, cónyuges, beneficiarios, coacreditados, referencias, garantes, obligados solidarios, avales, fiadores, vendedores u otras figuras legales que se requiera autenticar.	√	√	√	√
Verificar la capacidad de pago de sus prospectos y/o clientes.	√	√	√	
Integrar expedientes y bases de datos necesarias para el otorgamiento y operación de los productos y/o servicios que se contraten, así como las obligaciones que se deriven de los mismos.	√	√	√	√
Reclamar los premios otorgados por programas de recompensas y otras promociones, servicios de asistencias y servicios complementarios que pudieran establecerse.	√			
Otogar productos y/o servicios solicitados a través de nuestros socios comerciales.	√			
Atender dudas, quejas, aclaraciones y requerimientos legales de diversas autoridades competentes que lo soliciten.	√	√	√	√
Notificar por medios electrónicos, ópticos, sonoros, visuales, o a través de otras tecnologías, los cambios de condiciones en los productos y/o servicios contratados, obligaciones que se desprenden de los mismos y mantenimiento en la relación comercial.	√	√	√	√
Actividades complementarias necesarias para la realización de los fines anteriores.	√	√	√	√
Realizar actividades de cobranza derivadas del incumplimiento de la obligación contractual por los productos y/o servicios contratados, incluyendo visitas, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos con fines de gestión de cobranza en caso de requerirse.	√	√	√	
Remisión a Banco de México de solicitudes de canje de billetes y monedas no aptas para circular (presuntamente falsas, con porciones faltantes, entre otros), a través de registro de formatos y procedimientos establecidos por dicha autoridad.	√			

- \*1. Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.
- \*2. Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V. SOFOM, E.R., Grupo Financiero Banorte.
- \*3. Almacenadora Banorte, S.A. de C.V., Organización Auxiliar de Crédito, Grupo Financiero Banorte.
- \*4. Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte.

De manera adicional, los responsables pueden utilizar sus datos personales para las siguientes finalidades secundarias, que no son necesarias para el producto y/o servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

FINALIDADES SECUNDARIAS	1	2	3	4
Mercadotecnia, publicidad, promoción, prospección comercial y elaboración de perfiles de clientes para el desarrollo y ofrecimiento de nuevos productos, realización de encuestas, creación o implementación de procesos analíticos y estadísticos, relacionados con las operaciones y servicios señalados, así como para la participación en actividades no lucrativas, relacionadas con los fines señalados de las entidades financieras de Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V., así como de las afiliadas, asociadas, subsidiarias, sociedades controladoras y comisionistas	√	√	√	√
Referenciación de productos y/o servicios de Afore XXI Banorte, S.A. de C.V., relacionados con la administración de su cuenta individual de ahorro para el retiro así como opciones de ahorro voluntario.	√			

- \*1. Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.
- \*2. Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V. SOFOM, E.R., Grupo Financiero Banorte.
- \*3. Almacenadora Banorte, S.A. de C.V., Organización Auxiliar de Crédito, Grupo Financiero Banorte.
- \*4. Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte.

Asimismo, el tratamiento de datos personales será el que resulte necesario, adecuado y relevante en relación con las finalidades previstas en este aviso de privacidad y los fines distintos que resulten compatibles o complementarios relacionados con los servicios que proporcionan las entidades financieras de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. identificadas en el presente aviso de privacidad. La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades secundarias no será motivo para que le neguemos los servicios y/o productos que solicita o contrata con nosotros.

**Datos personales tratados.-**

Para llevar a cabo las finalidades descritas, utilizaremos los siguientes datos personales:

CATEGORIA DE DATOS	1	2	3	4
Datos de identificación	√	√	√	√
Datos de contacto	√	√	√	√
Datos académicos	√			
Datos laborales	√	√		√
Datos migratorios	√	√	√	√

Datos patrimoniales y/o financieros	√	√	√	√
-------------------------------------	---	---	---	---

**Datos personales de menores y personas con capacidades diferentes o en estado de interdicción.-**

Le informamos que es de nuestro especial interés el cuidar la información personal de menores de edad, personas en estado de interdicción y con capacidades diferentes, cuyos datos podrían ser tratados por la naturaleza de los productos que contrate. En estos casos los padres o tutores otorgarán su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos al aceptar el presente aviso de privacidad.

**Datos personales sensibles tratados.-**

Para llevar a cabo las finalidades descritas, utilizaremos los siguientes datos personales sensibles:

DATOS PERSONALES SENSIBLES	1	2	3	4
Datos biométricos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huellas dactilares               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> </ul> </li> <li>• Reconocimiento facial</li> <li>• Geometría de la mano</li> <li>• Patrones en iris y retina</li> </ul> Con la finalidad de corroborar su identidad y documentar la manifestación de su voluntad.	√	√	√	√
Datos de salud física, presente y/o futuro, en caso de estar interesado en contratar un producto y/o servicio complementario y el mismo así lo requiera.	√			
Datos de filiación política (PEP)	√			√
Dato de situación de vulnerabilidad, pertenecer de manera enunciativa, mas no limitativa, a las personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas pertenecientes a alguna etnia, pueblo o comunidad indígena.	√			

\*1. Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.

\*2. Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V. SOFOM, E.R., Grupo Financiero Banorte.

\*3. Almacenadora Banorte, S.A. de C.V., Organización Auxiliar de Crédito, Grupo Financiero Banorte.

\*4. Casa de Bolsa Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte.

Asimismo, le informamos que para el tratamiento de sus datos patrimoniales y/o financieros se recabará su consentimiento expreso, en tanto que, para sus datos sensibles, se recabará su consentimiento expreso y por escrito. Una vez que los datos personales de terceras personas por ejemplo: autorizados, cotitulares, cónyuges, beneficiarios, coacreditados, referencias, garantes, obligados solidarios, avales, fiadores, tutores, proveedores, beneficiarios, lista de contactos, contactos de confianza y demás figuras legales relacionadas con productos y/o servicios sean facilitados por usted a los Responsables para el cumplimiento de las finalidades identificadas, usted deberá informar a las terceras personas sobre la existencia del tratamiento de sus datos personales y el contenido del presente aviso de privacidad.

**Transferencia de sus datos personales.-**

El titular de datos personales que mantenga productos y/o servicios y/o entable relación jurídica con alguno de los Responsables del Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V., consiente la transferencia de sus datos personales dentro y fuera de México en los términos que se describen. Cada Responsable se compromete a velar porque se cumplan todos los principios legales de protección en torno a la transferencia de sus datos personales y manifiesta su compromiso para que se respete en todo momento, por nosotros y por nuestros proveedores (encargados) el presente aviso de privacidad y las finalidades que el titular sujetó su tratamiento.

Le informamos que sus datos personales podrán ser transferidos sin su consentimiento a terceros dentro y fuera de México, de acuerdo a los supuestos contemplados en el artículo 36 de la LFPDPPP, los cuales son los siguientes:

- a) La transferencia esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte.
- b) Sea necesaria para la prevención o diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o gestión de servicios sanitarios.
- c) Sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de los Responsables, o a una sociedad matriz o cualquier sociedad del mismo grupo de los Responsables que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
- d) Sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por los Responsables y un tercero.
- e) Sea necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre los Responsables y el titular.
- f) Sea legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia.
- g) Sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o reconocimiento de un derecho en un proceso judicial.

En cumplimiento a lo establecido en las legislaciones en materia financiera y otras disposiciones aplicables a las instituciones financieras, cualquiera de los Responsables podrá efectuar transferencias a diversas autoridades que así lo requieran y a las sociedades de información crediticia.

Asimismo cualquiera de los Responsables podrá efectuar transferencias de datos personales, además de los supuestos antes mencionados, con fines de prospección comercial y servicios complementarios a los proporcionados por las entidades financieras de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V. señaladas en el presente aviso de privacidad, a Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte, así como Banco Bineo, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, entidad bajo control de la controladora de los Responsables y que opera bajo los mismos procesos y políticas internas. También podrá transferir datos personales a socios comerciales que tienen contratos con las entidades financieras para ofrecer programas de beneficios, recompensas, asistencias, otras promociones y/o servicios complementarios a los clientes de cualquiera de dichas entidades financieras, cuando usted decida adherirse a un programa de recompensas, beneficios, asistencias u otras promociones y/o servicios complementarios proporcionados por nuestros socios comerciales.

En su caso, se podrán realizar transferencias de datos personales a instituciones o dependencias del gobierno local y/o federal y/o cualquier sociedad Emisora de Pagos, con la finalidad de otorgarle el servicio relacionado con la dispersión de nómina o algún otro producto o servicio contratado con los Responsables

También se podrán realizar transferencias a terceros, como el Instituto Nacional Electoral (INE), Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), al Registro Nacional de Población (RENAPO), u otra autoridad financiera o fiscal mexicanas o dependencia federal que provea un servicio de verificación de información personal y/o biométrica similar al de dicho Instituto o la referida Secretaría, con la finalidad de verificar la coincidencia de los datos incluyendo biométricos proporcionados por el cliente, en términos de lo establecido en la regulación aplicable para combatir el robo de identidad.

Asimismo se le informa que única y exclusivamente lo que respecta al responsable Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte para efectos de referenciación podrá transferir sus datos personales incluyendo datos de contacto a Afore XXI Banorte, S.A. de C.V. y a Banco Bineo, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte , con el fin de referenciación de productos y/o servicios; en el caso de: (i) Afore XXI Banorte, S.A. de C.V., respecto de productos y/o servicios relacionados con la administración de su cuenta individual de ahorro para el retiro así como la opción de ahorro voluntario, (ii) y a Banco Bineo, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte , respecto de los productos y/o servicios que conforme a su objeto social y de conformidad con las autorizaciones gubernamentales pertinentes pueda ofrecer al público en general.

Asimismo se le informa que única y exclusivamente lo que respecta al responsable Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte podrá realizar transferencias de datos personales y datos financieros a terceros denominados contactos de confianza previa autorización del cliente a fin de compartir alertas de movimientos inusuales en las cuentas de adultos mayores.

También se podrán transferir sus datos personales con empresas pertenecientes al Grupo Financiero Banorte S.A.B. de C.V., o con inversionistas (personas físicas o morales) u otras instituciones de crédito para venta de cartera o consultas con sociedades de información crediticia, dentro o incluso fuera de México. En cualquier caso, comunicaremos el presente aviso de privacidad a los receptores de sus datos personales a fin de que se respeten sus términos.

#### **Derechos ARCO del titular de datos personales.-**

Los Responsables designan a la Dirección de Gobierno de Datos y Sistemas de Información para dar atención y trámite a las solicitudes de los titulares de datos personales para el ejercicio de los derechos ARCO a que se refiere la Ley (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

#### **Medio para ejercer los derechos ARCO.-**

El titular o su representante legal debidamente acreditado en términos de la legislación común aplicable pueden ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición,

llenando y firmando debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet <https://www.banorte.com/wps/portal/gfb> Banorte le informa/Ejerce tus derechos ARCO, el cual deberá ser enviado al correo electrónico [derechos.arco@banorte.com](mailto:derechos.arco@banorte.com) acompañado de la documentación que acredite su identidad y/o personalidad, así como cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales y en su caso debe considerarse también las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición. De ser necesario el responsable solicitara vía correo electrónico información adicional para la atención de la solicitud.

Una vez que el Responsable reciba la documentación del trámite solicitado, se pondrá en contacto con el titular o su representante legal al teléfono registrado en la Solicitud (con la finalidad de que el Responsable pueda llevar a cabo la autenticación del titular) y, notificará por este mismo medio un número de folio correspondiente a la solicitud de Derechos ARCO.

- **Acceso:** Conocer información específica que los Responsables tratan respecto de sus datos personales.
- **Rectificación:** Cuando sus datos personales estén desactualizados, sean inexactos o incompletos. Para ejercer este derecho deberá entregar la documentación que acredite la rectificación solicitada de acuerdo a los datos personales.
- **Cancelación:** Previo “bloqueo” y posterior eliminación de datos personales de las bases de datos de los Responsables cuando considere que la misma no está siendo utilizada y/o tratada adecuadamente.
- **Oposición:** Al tratamiento de sus datos personales con fines específicos.

La respuesta a la solicitud de derechos ARCO le será notificada con archivo en formato PDF protegido con contraseña vía correo electrónico, en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados a partir del día de recepción de la solicitud en formato electrónico, en caso de haber solicitado información adicional el plazo se contabilizará a partir de la fecha de recepción de la información complementaria.

El ejercicio de cualquier derecho ARCO no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

Para aclarar dudas sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá llamar al siguiente número telefónico 81-8173.9000 ext. 1702 o bien puede ponerse en contacto a través del correo electrónico [derechos.arco@banorte.com](mailto:derechos.arco@banorte.com) Revocar el consentimiento para tratar sus datos personales.

El titular o su representante legal pueden revocar el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es muy importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Para revocar el consentimiento deberá llenar debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet <https://www.banorte.com/wps/portal/gfb> Banorte le informa/Ejerce tus derechos ARCO el cual deberá ser enviado al correo electrónico [derechos.arco@banorte.com](mailto:derechos.arco@banorte.com) acompañado de la

documentación que acredite su identidad y/o personalidad, así como en su caso cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales y en su caso debe considerarse también la documentación soporte necesaria para oponerse al tratamiento de sus datos personales, cuando exista una causa legítima y su situación específica así lo requiera.

Cualquier cliente o no cliente puede revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales con finalidades secundarias de mercadotecnia, promoción, publicidad y/o prospección comercial, lo puede solicitar llenando y firmando debidamente el formulario electrónico que ponemos a su disposición a través de nuestra página de internet <https://www.banorte.com/wps/portal/gfb> Banorte le informa/Ejerce tus derechos ARCO el cual deberá ser enviado al correo electrónico [derechos.arco@banorte.com](mailto:derechos.arco@banorte.com) acompañado de la documentación que acredite su identidad y/o personalidad, así como en su caso cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales y en su caso debe considerarse también la documentación soporte necesaria o por medio de folio en nuestro Centro de Contacto:

- Ciudad de México: 55 5140-5600.
- Monterrey: 81 8156-9600.
- Guadalajara: 33 3669-9000.
- Resto del País: 800-BANORTE (800-226-6783)

Adicionalmente tiene la opción de limitar la utilización de sus datos personales con fines de mercadotecnia, promoción, publicidad y/o prospección comercial, inscribiéndose (con vigencia de 2 años) en el Registro de Usuarios (REUS) a cargo de la Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en el teléfono: 800 999 8080 o a través de su página de internet <https://www.condusef.gob.mx>

#### **El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet.-**

Le informamos que en nuestra página de internet utilizamos cookies, web beacons, y/u otras tecnologías a través de las cuales es posible medir y recopilar datos estadísticos, demográficos que permiten identificar o generar segmentos y tendencias de uso en el comportamiento de nuestros usuarios en el portal. Asimismo, podemos obtener información personal de usted como: tipo de navegador, sistema operativo, la dirección IP y datos sobre las actividades en el sitio web, a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, crear contenidos personalizados y brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página.

Asimismo, le informamos la forma de deshabilitarlas, excepto aquéllas que por cuestiones técnicas sean necesarias para el propio funcionamiento de la página de internet o sistema de que se trate:

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es-419>  
<https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-sitios-web-rastrear-preferencias>  
<https://support.microsoft.com/es-mx/help/17442>

#### **Aplicativos Banorte.-**

Le informamos que para proporcionarle algunos de nuestros productos y/o servicios deberá autorizar la obtención de los datos del dispositivo señalados en la tabla siguiente:

Aplicativo	Ubicación Geográfica	Lista de Contactos	Fotos y Video
Apoyos Banorte	√	√	√
Banorte Móvil	√	√	√
BEM Móvil	√		√
Débito Empresarial Banorte	√		
Multicobros Banorte			√
Terminal Personal Banorte	√		√
BanorTec	√	√	√
BEM	√		
BEP	√		
A24	√		
RappiCard	√	√	√

- **Ubicación Geográfica o Geolocalización:** La cual autoriza la obtención de las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo a través del cual se ingresa a la aplicación móvil y/o canal web, así como datos propios del dispositivo. Esta información será utilizada para cumplir con las disposiciones regulatorias aplicables, así como para las finalidades primarias y secundarias cuando el cliente así lo autorice.
- **Lista de Contactos:** La cual autoriza la obtención de la información tal como nombre propio, número de teléfono particular, direcciones de correo electrónico, domicilio y demás información que se encuentre el dispositivo a través del cual se ingresa a la aplicación móvil.
- **Fotos y Video:** La cual autoriza la obtención del contenido multimedia, ya sea imágenes y videos, en cualquiera de sus formatos, que se encuentre el dispositivo a través del cual se ingresa a la aplicación móvil.

Los permisos serán utilizados para ofrecer funcionalidades y/o promociones personalizadas de algunos de nuestros productos y/o servicios cuando usted así lo autorice. Le informamos que los datos personales que obtenemos a través de estas tecnológicas son compartidos con terceros para las finalidades primarias y secundarias a fin de ofrecer productos personalizados a través de la obtención de preferencias de consumo, o datos inferidos en caso de que así lo autorice.

Exclusivamente por lo que respecta a Arrendadora y Factor Banorte, S.A. de C.V. SOFOM, E.R., Grupo Financiero Banorte por lo que respecta al producto de arrendamiento financiero, en caso de incumplimiento del pago del arrendamiento financiero podrá obtener la ubicación del vehículo en tiempo real y será monitoreada, mientras que subsista el incumplimiento y la relación contractual.

#### **Modificaciones al aviso de privacidad.-**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad, de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas. Cualquier modificación al presente aviso de privacidad le será notificada a través de nuestra página de internet [www.banorte.com](http://www.banorte.com).

El titular entiende y acepta los términos expuestos en el presente aviso de privacidad, inclusive los cambios establecidos en las actualizaciones realizadas al mismo, respecto al tratamiento de sus datos personales.

#### **Protocolo de seguridad en línea.-**

El titular que tenga acceso a la página de internet conviene en recibir archivos que les transmitan los servidores del Grupo Financiero Banorte. Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el titular o información para rastrear las páginas que el titular ha visitado. La seguridad y la confidencialidad de los datos que los titulares proporcionen en línea estarán protegidas por un servidor seguro bajo el protocolo Secure Socket Layer (SSL), de tal forma que los datos enviados se transmitirán cifrados para asegurar su confidencialidad y resguardo. Según el navegador web utilizado podrá enterarse cuando la seguridad de información se encuentre activada, el ejemplo común es la aparición de la letra "s" al inicio de la dirección web, por ejemplo <https://www.banorte.com>, en lugar de <http://banorte.com>.

Uso de tecnologías automatizadas e inteligencia artificial: Para las finalidades primarias y secundarias descritas, el Responsable podrá utilizar medios tecnológicos para el tratamiento automatizado de datos personales tales como algoritmos de inteligencia artificial (IA) para facilitar análisis de sus datos, clasificación de información, evaluación de riesgos, formulación de ofertas de productos y servicios personalizados, brindar asesoría o atención de clientes usuarios, y automatización de procesos, ente otros, preservando la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

En caso de inconformidad podrá acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y/o consultar su página electrónica [www.gob.mx/buengobierno](http://www.gob.mx/buengobierno)