

CLÁUSULAS QUE SE HAN MODIFICADO EN EL CONTRATO DE TARJETA DE CRÉDITO PARA PERSONAS FÍSICAS

- Se incorporó el Capítulo Primero Cláusulas Generales que contiene:

1.1. Definiciones

Las partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, los términos que enseguida se refieren, tendrán el siguiente significado:

Anexo de Comisiones. Documento generado por el Banco que entrega al Cliente al momento de la entrega de la Tarjeta que contiene el concepto y monto de las Comisiones.

Autenticación. Conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Cliente y su facultad para realizar operaciones a través del servicio de Banca Telefónica.

Banca Telefónica. Servicio de banca electrónica que el Banco pone a disposición del Cliente, ya sea por audio respuesta o de voz a voz.

Banca Telefónica Audio Respuesta. Servicio de banca electrónica mediante el cual el Banco recibe instrucciones del Cliente a través de un sistema telefónico, e interactúa con el propio Cliente mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).

Banca Telefónica Voz a Voz. Servicio de banca electrónica mediante el cual el Cliente instruye vía telefónica a través de un representante del Banco con funciones específicas, operaciones a nombre del propio Cliente.

Banco. HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

Carátula. Documento generado por el Banco en el que se establecen, entre otros datos, monto del crédito, el monto total a pagar, plazo y tasa de interés del crédito otorgado por el Banco así como el cálculo del CAT y el monto de los cargos, comisiones y/o gastos que se generarán por el otorgamiento del crédito y que forma parte integrante del presente Contrato.

Cargos Recurrentes. Cargos que realiza el Banco en la Cuenta Corriente del Cliente derivados de los pagos que realice a proveedores de bienes o servicios, sea por que lo autoriza el Cliente, o su proveedor lo instruya en términos de lo señalado en el Artículo 72 bis de la Ley de Instituciones de Crédito.

Clave de Acceso. Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres que autentica al Cliente en un Medio Electrónico o en un servicio de Banca Telefónica.

Contraseña. Factor de Autenticación consistente en la cadena de caracteres asociada a los identificadores de usuario tales como: NIP Telefónico y Clave de Acceso.

Costo Anual Total (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.

Cliente. Persona física con actividad empresarial, mayor de edad o persona moral constituida legalmente y en ambos casos soncapaces de obligarse en los términos del presente Contrato y cuyos datos de identificación aparecen en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Comisiones. Cargos que el Banco cobrará al Cliente por los conceptos expresamente señalados en el Contrato.

Cuenta Corriente. Cuenta que abre el Banco para efectos de administración del crédito y cargos de la Tarjeta.

Días Hábiles. Aquellos en los que las Sucursales del Banco abren sus puertas y llevan a cabo sus operaciones, salvo aquellos que sean considerados como inhábiles por la propia Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Domiciliación. Autorización del Cliente para que el pago del Crédito se efectúe con cargo a una cuenta de depósito a la vista o de ahorro.

Establecimientos. Los proveedores de bienes, servicios o efectivo que aceptan como medio de pago la Tarjeta.

Factor de Autenticación. Mecanismo de Autenticación, tangible o intangible generado por dispositivos o consistente en información que solo el Cliente posea o conozca.

Fecha de Corte. Día del mes en que termina el período en el que se registran los movimientos efectuados en la Cuenta Corriente.

Fecha Límite de Pago. Fecha máxima en que debe hacerse el pago.

Firma Electrónica. Medio de identificación que se establece en sustitución de la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Línea de Crédito.

Medios de Comunicación. De manera enunciativa más no limitativa: la Carátula de este Contrato, carteles, listas, folletos, tableros, medios electrónicos o pizarrones visibles de forma ostensible en las sucursales, el teléfono, los cajeros automáticos, el Internet, el estado de cuenta, el correo electrónico del Cliente, mensajes SMS o cualquier otro que en el futuro sea adicionado e informado por el Banco al Cliente.

Moneda Nacional. El peso, moneda de curso legal en México.

Número de Identificación Personal o NIP. Número que el Banco entregará en forma separada a la Tarjeta y su uso en equipos o sistemas automatizados, como cajeros automáticos, constituirá la Firma Electrónica del Cliente en este medio, para todos los efectos legales que resulten conducentes.

NIP Telefónico. Factor de Autenticación consistente en la Contraseña que identifica a un Cliente en el servicio de Banca Telefónica mediante una cadena de caracteres numéricos.

Obligado Solidario. Persona física, mayor de edad capaz de obligarse en los términos del presente Contrato y cuyos datos de identificación aparecen en la Solicitud de Tarjeta de Crédito

Pago Mínimo. La cantidad que el Banco deberá requerir al Cliente en cada periodo de pago para que, una vez cubierta, el Crédito se considere al corriente.

Registro de Contratos de Adhesión (RECA). Registro a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuya finalidad es la publicidad de los contratos de adhesión.

Solicitud de Tarjeta de Crédito. Documento elaborado por el Banco que contiene los datos de identificación del Cliente y demás necesarios para tramitar la obtención del crédito concedido al amparo de este Contrato.

Tarjeta. Tarjeta plástica emitida por el Banco a nombre del(os) Tarjetahabiente(s), la cual es intransferible.

Tarjetahabiente. En singular o plural, es (son) la(s) persona(s) física(s) que el Cliente designe a través de los medios autorizados por el Banco e informados al Cliente, inclusive teléfono, Internet, correo electrónico para hacer uso de la Cuenta Corriente.

Terminal Punto de Venta (TPV). Dispositivo electrónico que solicita a través de banca electrónica la autorización de transacciones con Tarjetas, a través de la comunicación directa con el sistema de autorizaciones de Tarjetas de los bancos emisores.

UNE. Unidad Especializada del Banco que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones del Cliente.

1.2 Información Financiera para el Cliente

El Cliente manifiesta que el Banco hizo de su conocimiento antes de la firma del contrato: el contenido del mismo y de todos los documentos a suscribir, los cargos, Comisiones o gastos que se generarán por su celebración y, en su caso, los descuentos o bonificaciones a que tenga derecho, así como CAT correspondiente al crédito que en su caso se le otorgue.

1.3 Periodo de Gracia y Modificaciones

Periodo de Gracia.

Siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros consignados en el presente Contrato, contará con un periodo de gracia de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del presente, para dar por terminado este Instrumento sin responsabilidad alguna, en cuyo caso, el Banco no podrá cobrar Comisión alguna derivada del presente Contrato, y en su caso se reembolsarán al Cliente las cantidades depositadas en el Banco.

Modificaciones.

El Banco se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos y condiciones del presente contrato, bastando para ello **la notificación previa con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos** de conformidad con la Cláusula de Avisos y Notificaciones. **Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones, podrá dar por terminado el Contrato en un plazo de 30 (treinta) días naturales** después de la entrada en vigor de dichas modificaciones sin responsabilidad alguna a su cargo pero cubriendo los adeudos existentes a favor del Banco.

El Cliente acepta que el uso de cualquier producto o servicio contenido en este contrato implica la aceptación tácita de los nuevos términos y condiciones establecidos por el Banco y en su caso a su nueva versión o modificaciones.

1.4 Avisos y Notificaciones.

Todos los avisos y además las notificaciones que tenga que hacer el Banco al Cliente en relación al presente Contrato y/o respecto a modificaciones en los términos y condiciones o versiones del Contrato los hará mediante aviso a través de los Medios de Comunicación.

- **Se modificó íntegramente el procedimiento de aclaración de cargos de acuerdo a la Circular 34/2010 del Banco de México, para quedar como sigue:**

5.3. Procedimiento de Aclaración de Cargos.

En caso de que los cargos efectuados conforme la cláusula Cargos autorizados a la Cuenta Corriente del Cliente no sean reconocidos por el Cliente dentro de un plazo de (90) noventa días naturales contados a partir de la fecha en que se realicen o en caso de que el estado de

cuenta no lo refleje, el plazo comenzará a correr a partir de la Fecha de Corte del estado de cuenta que lo refleje, el Banco deberá abonar en la Cuenta Corriente el monto de que se trate de acuerdo a lo siguiente:

a) Los cargos no reconocidos efectuados por TPV, en cuyo caso el Banco a más tardar el segundo Día Hábil siguiente a la recepción de la reclamación.

b) Los cargos no reconocidos por operaciones vía telefónica o por Internet a más tardar el cuarto Día Hábil siguiente a la recepción de la reclamación, Salvo que tratándose de operaciones vía Internet, el Banco, dentro del plazo mencionado, pruebe al Cliente 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 Cliente y/o el Tarjetahabiente la autorizó, como los denominados "Verified by Visa" o "MasterCard SecureCode".

En ambos casos, el Banco requerirá que el Cliente presente la reclamación a través de una solicitud de aclaración en cualquiera de sus sucursales, mediante Banca Telefónica o por conducto de la UNE y para las aclaraciones a que se refiere el inciso b) de esta cláusula deberá acompañarla de copia de la Tarjeta y su identificación oficial.

Transcurridos los plazos sin haber presentado la aclaración correspondiente, los asientos y conceptos que rigen en la contabilidad del Banco harán fe en contra del Cliente, salvo prueba en contrario, en el juicio respectivo de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 68 de la Ley de Instituciones de Crédito.

5.4 Aviso en caso de robo o extravío

El Banco recibirá del Cliente o del Tarjetahabiente el aviso de robo o extravío que le presenten por cualquiera de los medios pactados y dará un número de referencia del aviso, así como conservar constancia de la fecha y hora en que éste se efectuó.

El Cliente y/o Tarjetahabiente(s), no serán responsables de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta a partir de dicho aviso, en el entendido que el Banco exigirá el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Cliente.

El Banco deberá informar al Cliente a través de su página en Internet así como de un documento que adjunte al contrato o del estado de cuenta, el alcance de su responsabilidad por transacciones registradas antes del aviso a que se refiere la presente cláusula.

El Banco pone a disposición del Cliente y del Tarjetahabiente los teléfonos que se señalan en la Cláusula Datos de Contacto para realizar el aviso de referencia.

5.5 Responsabilidad en caso de robo, extravío o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta

5.5.1 Robo o extravío.

Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta en algunos de los Establecimientos durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso señalado en la cláusula anterior y el Cliente y/o el Tarjetahabiente no reconozca algún cargo relativo a dichas transacciones, el Banco abonará los recursos respectivos a más tardar el 4 (cuarto) día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación.

Para efecto de lo anterior, el Cliente podrá formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal del Banco, por Banca Telefónica o por conducto de la UNE dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo.

5.5.2 Uso indebido de la información contenida en la Tarjeta (clonación)

Cuando se realicen transacciones con la Tarjeta en alguno de los Establecimientos y el Cliente no reconozca algún cargo y lo reclame dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha en que haya sido realizado el cargo, el Banco abonará en la Cuenta los recursos respectivos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente a la recepción de la reclamación salvo que el Banco dentro del plazo mencionado, pruebe al Cliente mediante la entrega de la constancia del registro de la transacción de que se trate, que ésta fue autorizada en una TPV mediante la autenticación del microcircuito integrado (CHIP) de la tarjeta.

Para tal efecto, el Cliente y/o el(los) Tarjetahabiente(s) podrá(n) formular la reclamación y presentarla en cualquier sucursal de la Emisora, por Banca Telefónica o por conducto de la UNE.

5.6 Procedimiento de aclaración de cargos

En el evento de que el Banco haya realizado el abono a que hacen referencia las Cláusulas de Procedimiento de Aclaración de Cargos y Responsabilidad en caso de robo, extravío o uso indebido de la información contenida en la Tarjeta, y esté en posibilidad de demostrar al Cliente que él o alguno de sus Tarjetahabientes fue quien autorizó el cargo; podrá revertir dicho abono realizando un nuevo cargo en la Cuenta Corriente.

Lo anterior, siempre y cuando dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la fecha en la que haya recibido la solicitud de aclaración, entregue al Cliente un dictamen por escrito, 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 Cliente y/o el(los) Tarjetahabiente(s).

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

Adicionalmente, el Banco durante el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega del referido dictamen deberá poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la Cuenta Corriente, o bien, en la UNE, el expediente generado con motivo de la solicitud de aclaración, en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con dicha solicitud.

En estos casos no procederá el cobro de intereses moratorios ni de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por el Banco.

Si transcurridos los plazos el Banco no entrega el referido dictamen en los términos señalados, el abono realizado previamente por éste quedará firme, por lo que no podrá revertirse.