

Monterrey, Nuevo León a 20 de diciembre de 2017

Se informa: Modificaciones al Contrato de Adhesión “**Producto Pagos Fijos**”.

Estimado Cliente:

Le comunicamos el resumen de las modificaciones y/o actualizaciones que se realizaron al Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente bajo el número de RECA **3352-004-007354/07-11691-1215** que fue celebrado con Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.R., (en lo sucesivo SFS), de conformidad con lo establecido en la Cláusula 22.- Avisos del Contrato.

Derivado de la transformación de la sociedad de Entidad Regulada a Entidad No Regulada, se modificó el Contrato de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente, el cual se encuentra ahora en el Registro de Contratos de Adhesión bajo el número RECA **14843-004-028722/01-06887-1217**, que también podrá consultarlo en la página de CONDUSEF www.gob.mx/condusef

Le informamos que a partir del 1 de febrero del 2018 surtirán efecto las siguientes modificaciones y/o actualizaciones:

A continuación le damos un resumen de las modificaciones al contrato:

“Capítulo I. Definiciones 1. Términos.”

- **Audiomático.** - Se deja de ofrecer el uso de este sistema electrónico, que permitía al cliente enviar instrucciones utilizando las firmas electrónicas como medio de consentimiento expreso y que es propiedad de Banamex.
- **Aviso de Línea Adicional / Aviso de Disposición por Invitación.** - Se ofrecen los medios de comunicación de SFS para informar al cliente la posibilidad de disponer de una línea adicional o de una cantidad sobre la línea de crédito y se dejan de ofrecer los medios utilizados por Banamex.
- **Banamex.** - Se elimina la palabra “Banamex” del Contrato, al no formar parte de SFS.
- **Banca Electrónica.** - Se deja de ofrecer el uso de operaciones electrónicas a través de los medios de Banamex.
- **Banca Móvil / Banca Net Móvil / Banamex Móvil.** - Se dejan de ofrecer estos servicios a través del celular, cuya línea se encontraba asociada al servicio.
- **Biometría de Voz.** - Se deja de ofrecer el servicio de reconocimiento de voz del cliente que permitía la autenticación para pactar operaciones electrónicas por medio de Banamex.
- **CONDUSEF.** - Se actualiza la página web: www.gob.mx/condusef
- **Crédito considerado Vencido para Efectos Contables.** - Se modifica el tiempo a 3-tres periodos mensuales de facturación vencidos o en caso de que el periodo de facturación sea distinto al mensual el correspondiente a 90 o más días naturales de vencidos.
- **Dispositivo de Acceso.** - Se incorporan los Servicios Electrónicos de SFS y dejan de ofrecerse los de Banamex.
- **Entrega Inmediata.** - Se deja de ofrecer el proceso de venta de Banamex, a través del cual se entregaba la Tarjeta al Cliente el mismo día en que realizaba la solicitud.
- **Encargado.** - Se incluye la figura de “Encargado”, como parte del cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales.
- **Factor de Autenticación.** - Se incorpora el Servicio de Atención a Clientes (SAC).

- **Firma Electrónica.** - Se deja de ofrecer el servicio de NetKey de Banamex.
- **Medio de Comunicación.** - Se incorporan los medios de comunicación de SFS: correo electrónico, mensaje de texto, portal de internet, mensaje de datos, telefonía fija o móvil, Estado de Cuenta y documentos enviados por mensajería y se dejan de ofrecer los medios de comunicación de Banamex.
- **Medios Electrónicos.** - Permanecen medios electrónicos por parte de SFS y se dejan de ofrecer los medios electrónicos de Banamex.
- **Módulos y/o Sucursales.** – Se incorporan los Módulos y/o Sucursales que pertenecen a SFS.
- **Número de Autorización.** - Se adiciona como identificación numérica el “Código o Clave”.
- **Pago de Servicios.** - Se incorporan los módulos o establecimientos de SFS.
- **Pago móvil.** - Se elimina el servicio de Banca Electrónica, en el cual el dispositivo de acceso es un teléfono móvil asociado al crédito.
- **Plan Personal de Pagos.** - Se actualiza definición a Plan de Pagos Estructurado.
- **Portal de Internet.** - Se actualiza la página web de SFS: www.tarjetasoriana.com
- **SAC.** - Se incluye el (SAC) Servicio de Atención al Cliente de SFS.
- **Servicios Electrónicos.** - Se actualizan los Servicios de SFS.
- **S.F.S.** - Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V., SOFOM E.N.R., es una sociedad financiera de objeto múltiple que para su constitución y operación con tal carácter no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Deja de formar parte integrante de Grupo Financiero Banamex.
- **Terminal Punto de Venta.** - Se actualizan los Servicios Electrónicos de SFS.
- **Unidad Especializada.** - Se actualizan los datos de contacto de la UNE.

“Capítulo II. De la Apertura, Disposición del Crédito y Medio de Disposición.”

- **2. Apertura.** - Se establecen los términos y condiciones a los sanos usos y prácticas “financieras” en lugar de “bancarias”, y como medios electrónicos la carátula y/o Estado de Cuenta. Se actualiza el SAC y el tiempo para reestablecer la línea de crédito.
- **3. Emisión, entrega, activación, seguridad y uso de las Tarjetas.** - Se actualiza la entrega de la tarjeta mediante módulo de SFS.
- **4. Disposición.** - Se elimina el proceso de operaciones por teléfono o internet de Banamex y las Instrucciones a través de la Banca Electrónica de Banamex.
- **8. Procedimientos en caso de robo, extravío, fraude o retención.** - Se incorpora el SAC (Servicio de Atención a Clientes).
- **10. Programas y Servicios Adicionales.** - Se actualiza la página web de SFS: www.tarjetasoriana.com

“Capítulo III. Los Servicios Electrónicos.”

- **11.1 Operaciones Electrónicas.** - Se incorporan los Servicios Electrónicos y se elimina la Banca Electrónica. Las claves de acceso a los servicios de operaciones electrónicas, se podrán desbloquear en el portal de internet o acudir a módulo de SFS. Se incorpora servicio de asesoría del SAC (Servicio de Atención a Clientes), así como los casos de robo o extravío notificarlos por el mismo medio.
- **11.2 Tipo de Medios Electrónicos.** – Se deja de ofrecer el servicio de Audiomático, la biometría de voz, la banca móvil y pago móvil como tipo de Medios Electrónicos.
Se adiciona el inciso “a) Teléfono Móvil; como medio electrónico en el que el Cliente recibirá mensajes de texto o datos que contendrán datos confidenciales que servirán para la autorización de las operaciones electrónicas. Se adiciona inciso “e) Portal de Internet.”
Se adiciona inciso “f) Dispositivo digital móvil (TOKEN) donde el Cliente podrá acceder a dispositivos digitales que sean habilitados por SFS donde se informaran los términos y condiciones de uso del aplicativo.”
- **11.3 Clave.** – Se elimina lo referente a la banca electrónica.
- **11.6 Instrucciones.** – Se elimina inciso “b)” referente a actividades que realizaba Banamex.
- **11.12 Micro pagos y pagos con tarjetas de crédito.** – Se elimina todo el punto “11.12.- MICRO PAGOS Y PAGOS CON TARJETAS SIN CIRCUITO INTEGRADO”

“Capítulo IV. Estados de cuenta y aclaraciones”

- **13. Procedimiento de aclaración de cargos.** – Se actualiza el correo electrónico y números telefónicos para atención de aclaraciones de SFS. Asimismo, se elimina lo referente al Portal de Internet de Banamex.

“Capítulo V. Pago del crédito, tasas de interés y comisiones”

- **15. Conceptos de pago.** - Se elimina lo referente al programa “Banamex Tarjetahabiente Cumplido”.

- **15. IV.** Se agrega al numeral “IV” cualquier concepto de gastos que conforme a las disposiciones o legislación de carácter fiscal le aplique o llegase a aplicar al cliente.

“Capítulo VI. Disposiciones Generales”

- **19. Línea adicional complementaria.** – Se agrega a la cláusula la autorización por parte del Cliente a SFS, cuando desee disponer una cantidad de su línea de crédito. Se modifica el inciso “ii) los documentos del propio aviso de Línea Adicional que se señale como obligatorio”.
- **21. Autorizaciones.** – Se adicione la figura de “Encargado”, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en temas de transferencia de información. Se elimina lo referente a la biometría y se sustituye por “Medios Electrónicos”.
- **24. Vencimiento Anticipado.** – Se adiciona como causa de vencimiento anticipado el inciso “g) Que el Cliente resulte reportado en alguna lista de personas bloqueadas, emitidas por alguna autoridad”.
- **27. Vigencia y denuncia del contrato.** - Se adiciona que SFS comunicará al Cliente el monto del saldo deudor de la Línea de Crédito, el cual deberá incluir la liquidación anticipada de los cargos parciales pendientes de pago previstos en la cláusula 5, así como la liquidación anticipada de las amortizaciones mensuales pendientes de pago previstas en la cláusula 19.
- **28. Domicilios.** – Se actualiza el domicilio de SFS quedando el nuevo domicilio: Calle Alejandro de Rodas número 3102-A, Colonia Cumbres 8º Sector, Monterrey Nuevo León, C.P. 64610.
- **29. Jurisdicción, Legislación y Competencia.** – Se actualiza en la cláusula las palabras “Leyes Bancarias” por “Leyes Financieras”. Asimismo, se actualiza y se establece la jurisdicción en Monterrey, Nuevo León. Se actualizan los contactos, correos electrónicos y números de atención que tendrá SFS.

Servicio de Atención al Cliente (SAC):

Para atención, dudas, actualización de datos, consulta de saldos, pago mensual y aclaraciones, estamos a sus órdenes en los siguientes teléfonos:

Ciudad de México (55) 50894262

De otra ciudad 01 800 7674262

A su vez pone a su disposición el siguiente correo electrónico: aclaraciones@soriana.com

Unidad Especializada de atención a Usuarios (UNE):

Domicilio: Alejandro de Rodas, número 3102 A, colonia Cumbres 8 sector, Monterrey Nuevo León, C.P. 64610.

Teléfono: (81) 83 29 90 00 extensión 7620

Correo electrónico: une@soriana.com.mx

“El Usuario puede solicitar la terminación del Contrato de Adhesión dentro de los treinta días posteriores al aviso sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que la Entidad Financiera pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.”

Atentamente

Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.N.R.

Domicilio fiscal: Alejandro de Rodas, número 3102 A, colonia Cumbres 8 sector, Monterrey Nuevo León, C.P. 64610.

Servicios Financieros Soriana S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.N.R para su constitución y operación con el carácter de SOFOM no regulada, no requiere de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, estando sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, únicamente para efectos de lo dispuesto en el artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.