

**Términos y Condiciones de tu Tarjeta de Débito.\***

Estos son los términos y condiciones que rigen la compra y el uso de la Tarjeta de Débito. Por favor léelos atentamente y guárdalos junto con tus documentos importantes.

**1. Uso de la Tarjeta de Débito Banorte.**

Puedes utilizar la Tarjeta de Débito como un instrumento de pago para adquirir bienes y servicios en negocios aliados nacionales, así como para retirar dinero en efectivo en Cajeros Automáticos Banorte, de otros bancos en México, a través de ventanilla en Sucursales Banorte y comercios afiliados que cuenten con el servicio Cash Back.

**2. Saldo de la Tarjeta de Débito Banorte.**

La Tarjeta de Débito podrá recibir depósitos en Sucursales Banorte, a través de transferencias electrónicas y medios automatizados autorizados por Banorte, en efectivo, cheques o documentos compensables. Para recibir dichos depósitos es necesario indicar el número de cuenta, número de plástico o clabe interbancaria, en caso de que no se cuente con dichos datos podrás acudir a cualquier Sucursal Banorte a solicitar los mismos. Los fondos que se mantengan en la Tarjeta de Débito, así como las disposiciones realizadas con la misma, podrán estar limitados tanto en número como en monto, a máximos y mínimos durante periodos determinados de acuerdo a la legislación vigente, a disposiciones aplicables o a políticas internas de Banorte. Tú puedes consultar el saldo de la Tarjeta de Débito en cualquiera de los Cajeros Automáticos de Banorte y en otros Bancos. El saldo que muestre el cajero de Banorte u otros Bancos es el dinero disponible de tu Tarjeta antes del retiro de efectivo, por lo que al retirar tu Tarjeta del cajero, el saldo se disminuirá por la comisión que aplique. La impresión de movimientos la da sólo los Cajeros de Banorte y es gratis. El saldo no generará ningún tipo de rendimiento.

**3. Cancelación de la Tarjeta de Débito Banorte.**

En caso de que requieras la cancelación de la Tarjeta de Débito y la devolución de sus fondos, deberás acudir a cualquiera de nuestras Sucursales Banorte y acreditar la propiedad de los recursos de acuerdo a lo que señala el punto 6 (seis) Devolución de los recursos.

**4. Vigencia de la Tarjeta de Débito Banorte.**

La Tarjeta de Débito contiene la fecha de vencimiento impresa en el anverso. Una vez que se llegue a esa fecha la Cuenta será cancelada y en caso de tener saldo remanente, puedes solicitar su reembolso acudiendo a cualquiera de nuestras Sucursales Banorte debiendo acreditar la propiedad de los recursos de acuerdo a lo que señala el punto 6 (seis) Devolución de los recursos.

**5. Robo, extravío o mal funcionamiento de la Tarjeta de Débito Banorte.**

En caso de robo o extravío de la Tarjeta de Débito, deberás comunicarte a BANORTE y proporcionar los 16 dígitos del número de tu Tarjeta. Puedes consultar el número de tu Tarjeta en el frente de este documento. BANORTE te informará un número de confirmación del reporte de robo o extravío e inhabilitará la respectiva Tarjeta. En el caso de mal funcionamiento deberás acudir a cualquier Sucursal de Banorte debiendo presentar tu Tarjeta. Para la devolución de los fondos en el caso de Robo, extravío o mal funcionamiento de la Tarjeta de Débito deberás sujetarte a lo establecido en el punto 6 (seis) siguiente.

En el caso de las operaciones que se celebren con Tarjetas sin circuito integrado, en cajeros automáticos y Terminales Punto de Venta, "BANORTE" asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones que no sean reconocidas por "EL CLIENTE" en el uso de dichas Tarjetas, en el entendido que "BANORTE" abonará a "EL CLIENTE" el importe que resulte de las reclamaciones derivadas de estas transacciones a más tardar 48-cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación.

**6. Devolución de recursos**

Para la devolución de los recursos en el caso de cancelación, mal funcionamiento, término de la vigencia, robo o extravío de la Tarjeta de Débito, deberás acudir a cualquier sucursal de Banorte, debiendo presentar tu Tarjeta de Débito, o en su defecto presentar los documentos mencionados en cualquiera de los siguientes incisos:

- El comprobante de adquisición de la Tarjeta de Débito.
- Tu número de Tarjeta de Débito y tu NIP.

En el entendido de que por este hecho y a partir del momento en que se realice el retiro de los fondos se tendrá por cancelada la cuenta.

**7. Procedimientos para solicitar aclaraciones.**

Si requieres la aclaración de alguna transacción o movimiento del saldo de la Tarjeta de Débito, llama a BANORTE o acude a cualquier Sucursal de Banorte dentro de los 90 (noventa) días naturales posteriores a la fecha de corte o en su caso a la realización de la operación con la que no estés conforme, Banorte te proporcionará un folio de aclaración y te informará qué documentos son necesarios para iniciar el trámite de aclaración, mismos que pueden ser enviados vía fax, correo electrónico o directamente en sucursal, a más tardar tres días hábiles después de que se te proporcionó el folio de aclaración para evitar que sea cancelado y solicitar uno nuevo. En caso de que el folio sea cancelado, conservas el derecho de solicitar nuevamente la aclaración. Transcurrido el plazo de los 90 (noventa) días antes mencionados sin que hayas efectuado alguna aclaración, se entenderá que estás de acuerdo con las operaciones efectuadas.

Recibida por Banorte la información y la documentación antes mencionada, en un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales Banorte te entregará por escrito y firmado por el personal facultado para ello, el dictamen correspondiente, acompañado de las copias simples de los documentos o evidencias considerados para la emisión de dicho dictamen. En el caso de que tu solicitud resulte una aclaración improcedente, se cargará a tu cuenta el costo de investigación de \$150 pesos + IVA. La Tarjeta de Débito queda exenta del beneficio Blindaje Banorte.

**8. Cargos y tarifas.**

Los cargos por conceptos de comisiones serán deducidos de los fondos de la Tarjeta de Débito en el momento en que se incurra en ellos. Los propietarios u operadores de cajeros automáticos de otros bancos que cobran el uso de sus cajeros harán el cobro inmediato de la comisión, por lo que te recomendamos utilizar la RED de cajeros Banorte.

Las comisiones aplicables a la Tarjeta de Débito Banorte son las siguientes:

a) Consulta de saldo en Cajero Automático Banorte:	Todas gratis	Por evento
b) Retiro de efectivo en Cajero Automático Banorte:	Todas gratis	Por evento
c) Intento de sobregiro en Cajero Automático Banorte:	Todas gratis	Por evento
d) Consulta de saldo en cajero automático ajeno:	Nacional \$0	Por evento
e) Retiro de efectivo en cajero automático ajeno:	Nacional \$0	Por evento
f) Impresión de movimientos en Cajero Automático Banorte:	Todas gratis	Por evento
g) Aclaraciones improcedentes de la cuenta:	\$150 pesos	Por evento
h) Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulta antes de realizar tu operación.		

Las comisiones vigentes estarán sujetas a cambios y estarán disponibles para consulta en la Sucursal Banorte de tu preferencia, o a través de nuestra página de Internet [banorte.com](http://banorte.com) en el apartado de Costos y Comisiones de nuestros productos.

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.

Para cualquier aclaración sobre tu Tarjeta de Débito, la reclamación respectiva deberá dirigirse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios localizada en:

Domicilio: Av. Paseo de la Reforma No. 505 Piso 43 Colonia Cuauhtémoc  
C.P. 06500, Cuauhtémoc, Ciudad de México. Teléfono: 01 800 627 2292  
Correo Electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com) (correo de unidad especializada)

**CONDUSEF:**

Teléfono 01 800 999 8080 y 53 400 999.  
Página de Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)  
Correo Electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

**\* Tarjetas de Débito relacionadas a cuentas de nivel 1.**