

Le informamos que a partir del mes de **Octubre de 2021** su Contrato de Tarjeta de Crédito presentará modificaciones, dichas adecuaciones tienen origen y cumplen con el marco regulatorio aplicable.

Las modificaciones realizadas aplican a los siguientes productos de Tarjeta de Crédito:

- Clásica
- Banorte por Ti
- Oro
- Mujer Banorte
- AT&T
- AT&T Elite
- Tarjeta 40
- Ke Buena
- W Radio
- La Comer
- Marriott Bonvoy
- Tec Bit

A continuación, se detallan las modificaciones realizadas en el Contrato de Tarjeta de Crédito:

▪ **Carátula /Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:**

- Se actualiza el número de RECA por **0351-004-030678/04-03010-0821**
- Se actualizan comisiones como se describen a continuación:

❖ **Concepto de la comisión “Anualidad titular”:**

Producto	Comisión Actual	Comisión Nueva
Clásica	\$ 630	\$ 675
Banorte por Ti	\$ 950	\$ 1,020
Oro	\$ 930	\$ 1,000
Mujer Banorte	\$ 930	\$ 1,000
Tarjeta 40	\$ 630	\$ 675
La Comer	\$ 630	\$ 675

❖ **Concepto de la comisión “Anualidad tarjeta adicional”:**

Producto	Comisión Actual	Comisión Nueva
Clásica	\$ 290	\$ 300
Oro	\$ 440	\$ 470
Mujer Banorte	\$ 440	\$ 470
Tarjeta 40	\$ 290	\$ 300
Ke Buena	\$ 260	\$ 300

❖ **Concepto de la comisión “Reposición de plástico por robo o extravío titular o adicional”:**

Producto	Comisión Actual	Comisión Nueva
Clásica	\$ 160	\$ 170
Banorte por TI	\$ 160	\$ 170
Oro	\$ 160	\$ 170
Mujer Banorte	\$ 160	\$ 170
Tarjeta 40	\$ 160	\$ 170
Ke Buena	\$ 160	\$ 170
La Comer	\$ 160	\$ 170

- **Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:**
 - ☑ Se incluye detalle referente a la “**Tasa de Interés Moratoria (variable)**”.
 - ☑ Se incluyen los Producto TEC y TEC BIT (Productos no ofertables).
 - ☑ Se clarificó leyenda que describe términos en los que se realiza el cobro de la Comisión por Gastos de Cobranza: “*Aplica cuando el importe del incumplimiento de pago es igual o mayor al monto de esta comisión. Si es mayor la comisión que el importe del incumplimiento se pagará este último. Banorte no podrá cobrar durante el mismo periodo, la comisión de gastos de cobranza de manera conjunta con los intereses moratorios. Los gastos de cobranza se cobrarán desde el primero y hasta el tercer periodo que no se realice pago o que se realice de manera extemporánea a la fecha límite de pago. “EL BANCO” podrá cobrar intereses moratorios a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del tercer pago mensual incumplido.*”.

- **Proemio:**
 - ☑ Se actualiza el número de RECA por **0351-004-030678/04-03010-0821**
 - ☑ Se incluyen dos nuevos productos; TEC y TEC BIT (Productos no ofertables).

- **Anexo de Disposiciones Legales:**
 - ☑ Se actualiza el número de RECA por **0351-004-030678/04-03010-0821**
 - ☑ Se actualiza apartado de **Dudas, aclaraciones y reclamaciones:**
Favor de dirigirse al teléfono 800 627 22 92, o al correo electrónico une@banorte.com.
La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) está localizada en Av. Paseo de la Reforma No. 195 Piso 1, Col. Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.

- **Solicitud de Tarjeta de Crédito:**
 - ☑ Se sustituye el número de RECA por **0351-004-030678/04-03010-0821**
 - ☑ Se actualiza la versión del Folio de las solicitudes.
 - ☑ Se ajusta leyenda en el apartado de Aceptación de la solicitud eliminando la mención a términos y condiciones de Servicios Bancarios de medios automatizados.

- **Clausulado:**
 - ☑ Se actualiza el número de RECA por **0351-004-030678/04-03010-0821**
 - ☑ Se modifican las siguientes cláusulas de acuerdo con la regulación vigente:

Glosario

Los términos definidos en este Contrato tendrán los significados aquí atribuidos a dichos términos:

NIP: Número de Identificación personal que “**EL BANCO**” proporciona al “**Titular**” o bien, que este puede asignar, para que pueda disponer del crédito concedido, para el uso de sus recursos y para el pago de servicios y/o mercancías suscribiendo las operaciones que lo requieran mediante el NIP, bajo el entendido que dicho número deberá ser del conocimiento único y exclusivo del “**Titular**”.

SPEI: Al programa de cómputo que usa “**EL BANCO**” y otros participantes para interactuar con el sistema de pago electrónico interbancario SPEI y que forma parte de la Infraestructura Tecnológica.

CAPÍTULO I: CLAUSULAS APLICABLES AL CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE, PARA LA EXPEDICIÓN Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Cláusula Primera:

Apertura y Activación de la Tarjeta de Crédito; Disminución o aumento del límite de Crédito; Consentimiento; Exclusión de responsabilidad; Excepciones al cumplimiento de instrucciones; Propiedad de documentación Destrucción de documentación; Título ejecutivo; Disposiciones generales.

1.3 Consentimiento. Sin el perjuicio de la aceptación expresa manifestada por el “**Titular**” a través de la firma de la solicitud de crédito, la cual forma parte integrante de este contrato, la realización de operaciones o la utilización de los servicios materia del Contrato por parte del “**Titular**”, así como la sola activación o utilización de los medios de disposición, constituirá la aceptación tácita del “**Titular**” a los términos y condiciones estipulados en el Contrato. Sin perjuicio de la aceptación expresa manifestada por el “**Titular**” a través de la firma de la solicitud de crédito, la cual forma parte integrante de este contrato.

El **"Titular"** podrá suscribir la Solicitud de Crédito a través de su huella dactilar, de forma autógrafa o electrónica, esto último siempre y cuando el Titular tenga contratados los servicios de Banca Electrónica que **"EL BANCO"** habilite para tales efectos.

La información biométrica utilizada para autenticar al **"Titular"** y manifestar su consentimiento tal como la huella dactilar se entenderá como sustituta de la firma autógrafa de las partes en el presente contrato. Las huellas dactilares capturadas del **"Titular"** y del representante de **"EL BANCO"**, las cuales se validarán en los registros del Instituto Nacional Electoral o con cualquier otra autoridad mexicana que provea el servicio de verificación de información biométrica similar al de dicho instituto, o en su caso, en la base de datos de información biométrica que **"EL BANCO"** pueda tener de sus clientes, se entenderán como sustituto de la firma autógrafa de las partes, por lo que los obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio para acreditar de manera expresa y clara la voluntad de las partes en suscribir este Contrato."

1.7 Destrucción de documentación. El **"Titular"** autoriza a **"EL BANCO"** a destruir los pagarés y demás documentos físicos que firme en territorio nacional o en el extranjero seis meses después de que hayan sido registrados en su estado de cuenta, lo anterior con independencia de la obligación de **"EL BANCO"** de mantener el resguardo de la información relevante a las operaciones celebradas por los clientes en términos de la legislación vigente sobre la materia.

1.9 Disposiciones generales. El **"Titular"** dispondrá del crédito concedido o de sus recursos para el pago del importe de las mercancías o servicios que adquieran o utilicen en los establecimientos afiliados a los sistemas MasterCard o Visa, mediante la presentación de la Tarjeta de Crédito suscribiendo en cada operación un pagaré a la vista, ya sea mediante firma autógrafa o cualquier medio que sustituya la firma autógrafa mencionada en la cláusula **10.5 USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS** inciso b, lo cual constituye la aceptación tácita y plena de la operación. A solicitud de **"EL BANCO"** o de los Proveedores, el **"Titular"** deberá presentar además de la Tarjeta de Crédito, una identificación oficial vigente con fotografía y firma, siempre que la operación así lo requiera. El **"Titular"** podrá también disponer del crédito, mediante instrucción escrita que dé a **"EL BANCO"** para que éste realice por su cuenta el pago de bienes, servicios, impuestos y otros conceptos siempre y cuando **"EL BANCO"** acepte realizarlos para ser abonadas a cuentas que el propio **"Titular"** o terceros tengan contratadas con **"EL BANCO"**, así como a través de las autorizaciones que el propio **"Titular"** confiera a terceros para que instruyan a **"EL BANCO"** la realización de cargos periódicos y/o diferidos contra el crédito concedido al amparo de este contrato, lo anterior sujeto a los términos y condiciones establecidos por **"EL BANCO"**. Asimismo, el **"Titular"** podrá disponer del crédito concedido o de sus recursos, a través de consumos que por vía telefónica o por vía electrónica pacte el **"Titular"** con establecimientos que ofrezcan este servicio. El **"Titular"** autoriza a **"EL BANCO"** a cargar en su cuenta, los intereses, impuestos y, comisiones a que se refiere el presente contrato. El **"Titular"** podrá realizar pagos en efectivo para abono en la cuenta a través de Terceros con los que **"EL BANCO"** tiene celebrado contratos de prestación de servicios o comisión mercantil para la realización de operaciones. El **"Titular"** podrá hacer uso de este medio, sujeto a la disponibilidad del mismo. **"EL BANCO"** no asume ninguna responsabilidad en el caso de que el **"Titular"** esté impedido para realizar el pago en efectivo a través del medio referido anteriormente.

Cláusula Segunda:

De la Tarjeta de Crédito; Tarjetahabientes adicionales; Cargos en la Cuenta; Cargos y disposiciones en el extranjero con tarjeta de crédito; Sobre la responsabilidad del "Titular"; Devolución, bloqueo y cancelación de las Tarjetas de Crédito y Servicio de cargos periódicos, domiciliados o recurrentes; Bloqueo de transacciones con Tarjetas de Crédito.

2.1 De la Tarjeta de Crédito. Como medio de disposición del crédito concedido por **"EL BANCO"**, expedirá y entregará al **"Titular"** una tarjeta de crédito física en el domicilio que para tales efectos el **"Titular"** haya señalado en la solicitud del Contrato o en el domicilio designado para tales efectos a través de los medios electrónicos que **"EL BANCO"** haya puesto a su disposición, o en las Sucursales de **"EL BANCO"**. Con dicha tarjeta física, la cual podrá ser personalizada con su nombre, podrá realizar el pago de productos y servicios mediante el uso de una terminal punto de venta, comercio electrónico y cajeros automáticos.

"EL BANCO" podrá ofrecer al **"Titular"** bajo demanda la modalidad denominada "Plástico Sin Número", en la cual no se muestran los datos sensibles de la tarjeta únicamente el nombre del cliente y los últimos cuatro dígitos del número de la tarjeta, siempre y cuando el **"Titular"** cuente con los servicios de Banca por Internet habilitados.

2.1.1 De la Tarjeta de Crédito Digital. Adicional a la tarjeta física, el **"Titular"** podrá generar Tarjetas de Crédito Digitales a través de los medios electrónicos que **"EL BANCO"** ponga a su disposición y previa contratación las cuales tendrán el carácter de personal e intransferible y para su uso nacional o internacional.

El **"Titular"** podrá generar Tarjetas de Crédito Digitales siempre que tenga contratado el servicio de Banca en Línea o Banorte Móvil dentro de la funcionalidad Billetera Digital (Tarjeta Digital), mismo que se

descargará y activará en el teléfono celular asociado a dicho servicio y/o inscribir la tarjeta de crédito titular o digital a los servicios de tokenización proporcionados por las marcas (Visa/MasterCard) previa autenticación del cliente bajo los mecanismos que “EL BANCO” defina para tal efecto, los cuales serán asociadas a la cuenta del “Titular”.

El pago de bienes y servicios en comercios con la Tarjeta de Crédito Digital y/o los servicios de tokenización asociados a teléfonos móviles que cuenten con el sistema operativo habilitado para tal efecto, serán autorizadas por el “Titular” utilizando los Dispositivos de Seguridad que “EL BANCO” le proporcione para tales efectos.

2.1.2. De la activación del Medio de Disposición. La Tarjeta de Crédito sólo podrá comenzar a utilizarse una vez que el “Titular” la haya activado conforme a los procedimientos que “EL BANCO” le comunique al efecto.

La activación de la Tarjeta podrá realizarse previa solicitud expresa del “Titular”, en el momento en el que se le entrega dicha tarjeta mediante firma autógrafa del propio “Titular” al momento de recibirla o mediante el uso de los medios electrónicos de “EL BANCO” previa identificación de el “Titular”. La activación de cualquiera de las tarjetas asociadas a la cuenta independientemente de si se trata de una Tarjeta Física o Digital, supone la (i) recepción del medio de disposición y (ii) la aceptación de los términos y condiciones de este contrato, en la inteligencia de que en caso de que el Titular active como una Tarjeta Digital previo a la recepción y/o activación de una Tarjeta Física, la primera en ser activada será considerada como principal. “EL BANCO” por cuestiones de seguridad, se reserva el derecho de limitar el uso de la línea de crédito en la primera tarjeta que emita y entregue al “Titular” y podrá liberar el uso completo de la línea de crédito cuando concluya con las validaciones relacionadas a la apertura de la cuenta.

El uso de la “Tarjeta de Crédito” y/o de la “Tarjeta de Crédito Digital y/o los servicios de tokenización se entenderán como aceptación por parte del “Titular” a los términos y condiciones establecidos en este contrato y al uso de los medios electrónicos que el “Titular” tiene contratados con “EL BANCO”.

...

2.1.3. Características del Medio de Disposición. Para el uso de los Medios de Disposición (Tarjeta física, digital y/o plástico sin número), el “EL BANCO”, pondrá a disposición del “Titular”, la siguiente información:

- a) Los dígitos de identificación única de la Tarjeta de Crédito;
- b) La fecha de vencimiento;
- c) La marca comercial de la Tarjeta de Crédito
- d) El código de seguridad de tarjeta, asignado como dato adicional de seguridad en la realización de operaciones no presenciales con la tarjeta.

En caso de que el “Titular” cuente con un “Plástico sin número” o bien, una Tarjeta Digital, podrá consultar la información antes mencionada en los medios electrónicos que tenga contratados con “EL BANCO” “EL BANCO” observará los estándares de seguridad y procesamiento establecidos por EMVCo, LLC, o aquellos que Banco de México determine como equivalentes.

2.6 Devolución, bloqueo y cancelación de las Tarjetas de Crédito. En cualquier momento, “EL BANCO” podrá requerir la devolución de las Tarjetas de Crédito, retenerlas por conducto de cualquiera de los Proveedores, o bien, suspender la generación de las Tarjetas de Crédito Electrónicas de las instituciones nacionales o de los sistemas internacionales de Tarjeta de Crédito. También podrá bloquear o cancelar las Tarjetas de Crédito, aún sin previa notificación a los Tarjetahabientes, por razones de seguridad o riesgo, en caso de retención en cajeros automáticos u otros equipos automatizados, y en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por falta de pago oportuno, de uno o más de los pagos mensuales que debe realizar el “Titular” conforme a lo estipulado en las cláusulas **3.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES** de este contrato, así como de sus intereses e impuestos “EL BANCO” únicamente podrá bloquear temporalmente el uso de la Tarjeta de Crédito, así como suspender la generación de Tarjetas de Crédito físicas y electrónicas, mientras el “Titular” no cubra el pago de sus adeudos vencidos, en este supuesto “EL BANCO” no solicitará la devolución de la Tarjeta de Crédito, ni cancelará la misma.
- b) Si el “Titular” hiciera disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado.
- c) Si el “Titular” hace uso indebido de la Tarjeta de Crédito expedida al amparo del presente contrato.
- d) En caso de robo o extravío de la Tarjeta, de acuerdo con la cláusula **4.2 AVISO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETA DE CRÉDITO Y RECLAMACIÓN DE CARGOS** de este contrato. A partir de la

fecha de aviso del Robo o Extravío, el “Titular” no será responsable de cargos que se efectúen en la Cuenta con posterioridad al aviso mencionado.

e) Por mandato de autoridad o Prevención de Operaciones con Recursos de procedencia Ilícita.

f) Por fallecimiento del “Titular”, “EL BANCO” bloqueará los medios de disposición. Ello sin perjuicio de que “EL BANCO” podrá liberar a dichas personas del pago de los cargos provenientes de operaciones que se realicen con anterioridad al aviso referido, en los términos y condiciones que al efecto se convengan.

Cláusula Tercera:

Comisiones y gastos de cobranza; Pago de capital e intereses; Intereses ordinarios; Intereses moratorios; Tasas sustitutas; Aplicación de pagos parciales y Saldos a favor.

3.1 Comisiones y gastos de cobranza. El “Titular” se encuentra obligado a pagar a “EL BANCO” la **comisión por gastos de cobranza estipulado en el Anexo de Comisiones**. La Comisión por gastos de cobranza se generará por cada amortización vencida y no pagada durante las primeras tres amortizaciones vencidas y no pagadas consecutivas. A partir del día siguiente a la fecha en que se haya incumplido el pago de una amortización por tercera vez consecutiva se generarán intereses moratorios de conformidad con la cláusula **3.4 Intereses moratorios**. Lo anterior en el entendido de que “EL BANCO” no podrá cobrar durante el mismo período, la comisión antes referida de manera conjunta con los intereses moratorios. “El Titular” podrá consultar el concepto, y monto de las comisiones en la Carátula, así como en el Anexo de comisiones y tasas de Tarjeta de Crédito de este Contrato, en donde adicionalmente en este último se especifica la periodicidad del pago de las mismas, dicho anexo se le entrega al “Titular” por los medios establecidos en la cláusula **10.8. AVISOS Y NOTIFICACIONES** al “TITULAR” y también estará disponible en las sucursales y en la página de Internet. Dicho anexo forma parte integrante de este contrato.

El “Titular” se obliga a pagar dichas Comisiones más su respectivo IVA, sin necesidad de previo requerimiento. “EL BANCO” no podrá cobrar comisiones por conceptos distintos a los señalados. El concepto y cantidad de las comisiones podrá modificarse mediante aviso con 30 días de anticipación a la fecha prevista para que surtan efectos y por lo medios estipulados en el numeral **10.2. MODIFICACIONES**. El “Titular”, en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, tendrá derecho a dar por terminado el contrato sin que “EL BANCO” pueda cobrarle cantidad adicional alguna o penalización por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el “Titular” solicite dar por terminado el contrato. Con respecto a la comisión por anualidad esta se cobrará de forma anual a partir de la activación de la Tarjeta de Crédito.

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

...

3.4 Intereses moratorios. El “Titular”, en caso de mora en el pago de las obligaciones que asume en el presente contrato, se obliga a pagar intereses moratorios respecto del saldo insoluto a partir del día siguiente en que se debió hacer el pago de la tercera amortización vencida y no pagada consecutiva, e incluyendo dicho día, y hasta la fecha en que se lleve a cabo el pago, excluyendo el día de pago, para efectos contables de conformidad con el inciso a) de la cláusula **3.2 PAGO DEL CAPITAL E INTERESES** de este contrato, a la tasa que sea el resultado de aplicar un porcentaje adicional del 75% (setenta y cinco por ciento) de la tasa de Intereses Ordinarios aplicable en los términos de la presente cláusula.

3.6 Aplicación de pagos parciales. Los pagos que realice el “Titular” para abono en la Cuenta se aplicarán por “EL BANCO” en el siguiente orden: (i) intereses ordinarios, (ii) comisiones, (iii) intereses moratorios, (iv) saldo insoluto de periodos mensuales anteriores, (v) saldo insoluto del último periodo mensual e (vi) impuesto al valor agregado que corresponda.

En el evento de que el pago realizado por el “Titular” durante un periodo de pago sea mayor al pago mínimo correspondiente a dicho periodo y siempre que la línea de crédito incluya un esquema diferenciado de tasas de interés “EL BANCO” deberá aplicar el excedente de dicho pago mínimo, en primera instancia a la amortización de la parte revolvente con la tasa más alta.

Cada que el “Titular” efectúe un pago que exceda el importe del saldo total a pagar a la fecha límite de pago, se generará un saldo a favor el cual podrá ser utilizado para liquidar obligaciones de programas a plazo exigibles a la fecha de su vencimiento o nuevos cargos, y se podrá instruir a “EL BANCO” a través de los canales y procesos que “EL BANCO” ponga a su disposición. Este saldo a favor no generará rendimiento alguno, y podrá ser dispuesto a través de canales y procesos que “EL BANCO” ponga a disposición del “Titular”, en caso de que el importe del saldo a favor exceda límites regulatorios, o si la cuenta no registrara movimientos por un periodo mayor a seis meses.

Cláusula Cuarta:

Seguro para el caso de fallecimiento; Aviso en caso de Robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos; Autorizaciones especiales; Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con la Tarjeta de Crédito; De la Devolución de los abonos y la emisión del Dictamen.

4.1 Seguro para el caso de fallecimiento. “EL BANCO” tiene contratado un seguro que cubrirá el saldo deudor de la Cuenta en caso de fallecimiento del “Titular”. En caso de que los familiares del tarjetahabiente “Titular” requieran hacerlo efectivo deberán presentar acta de defunción y número de la tarjeta en la sucursal bancaria o en la UNE. Se contará con un plazo de 180 (ciento ochenta) días a partir del fallecimiento del “Titular” para hacer efectivo el seguro respectivo. En caso de fallecimiento del “Titular”, “EL BANCO” bloqueará para evitar transacciones posteriores.

En caso de que el “EL BANCO” identifique el fallecimiento del “Titular” y este no haya sido reportado por los familiares del tarjetahabiente en el periodo de 180 (ciento ochenta) días a partir del fallecimiento, “EL BANCO” podrá proceder con el bloqueo de la cuenta y los medios de disposición relacionados a la misma, vinculadas a su contrato, “EL BANCO” dará aviso mediante el último Estado de Cuenta emitido previo a la cancelación.

4.2 Aviso en caso de Robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos. El Tarjetahabiente podrá presentar los siguientes avisos: (i) robo o extravío de la Tarjeta de Crédito correspondiente, o (ii) reclamaciones por cargos a la Cuenta que no reconozcan como propios.

Estos avisos los podrá presentar de la siguiente manera:

- a) Personalmente, en cualquiera de las sucursales de “EL BANCO”;
- b) A través de los medios electrónicos que “EL BANCO” ponga a disposición del Tarjetahabiente tales como: Servicio de Atención Telefónica o Banca por Internet.

El Tarjetahabiente no tendrá que realizar ningún trámite adicional a la presentación de los avisos antes señalados. No obstante “EL BANCO” podrá requerirle información para verificar su identidad.

“EL BANCO” proporcionará al Tarjetahabiente un número de referencia del aviso, así como la fecha y hora en que esta se recibió, esto lo entregará en el momento en que hubiere presentado el Aviso en caso de ser presentado en los medios señalados en el inciso a) anterior y dentro de las 24-veinticuatro horas posteriores a que este haya presentado el aviso de la forma señalada en el inciso b). El “Titular” no será responsable de los cargos que se efectúen con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de la presentación del aviso antes señalado. No obstante lo anterior, “EL BANCO” queda facultado para poder exigir el pago de los Cargos Recurrentes u otros previamente autorizados por el Tarjetahabiente.

...

Cláusula Quinta:

Lugar de pago; Fechas de acreditación y Autorización de Cargo.

5.1 Lugar de pago. Todas las cantidades pagaderas por el “Titular” a “EL BANCO” en relación con este Crédito, serán pagadas sin necesidad de requerimiento previo, en Pesos, en la fecha de su vencimiento y antes de las 14:00 horas (hora de la Ciudad de México) en cualquiera de las Sucursales del “BANCO” o a través del sistema de pagos electrónicos interbancarios en cualquier horario o por los medios o lugares que “EL BANCO” ponga a disposición del “Titular” para tal efecto. “EL BANCO” podrá consentir que el pago se realice en oficinas de terceros, lo que informará al “Titular” con la debida anticipación.

5.2 Fechas de acreditación. Cada pago deberá acreditarse de acuerdo al medio de pago que se utilice, de la manera siguiente:

Medios de Pago	Fechas de acreditación
Efectivo	Se acreditará el mismo día en que lo reciban.
Cheque	Quando el pago se realice en las Sucursales o bien en las oficinas de los terceros autorizados por “EL BANCO”: a) El cheque se acreditará el mismo día en que lo reciba siempre y cuando dicho cheque sea expedido a cargo de Banco Mercantil del Norte S.A. b) En cualquier otro caso, el cheque se acreditará a más tardar el día hábil siguiente si el pago se hace antes de las 16:00 (dieciséis) horas, o a más tardar el segundo día hábil siguiente si el pago se hace después de las 16:00 (dieciséis) horas.
Domiciliación	Se acreditará: a) En la fecha en que “EL BANCO” acuerde con el “Titular”, o b) En la fecha límite de pago del crédito, préstamo o financiamiento.

	Lo anterior de conformidad a lo que se pacte con el "Titular" a través de los instrumentos correspondientes.
Transferencias electrónicas de fondos	<p>a) Si el pago se realiza a través del Sistema de Transferencias Electrónicas, con cargo a una cuenta contratada con "EL BANCO" se acreditará a más tardar el día hábil siguiente al que se ordene la transferencia, de acuerdo al Sistema de Pagos que se utilice.</p> <p>b) Los pagos a la tarjeta de crédito a través del sistema de pago electrónico interbancario SPEI mediante el uso de la cuenta CLABE o el Número de la Tarjeta, y se acreditarán el mismo día en que se reciban para efectuar pagos a la tarjeta de crédito a través del sistema de pago SPEI "EL BANCO" dará a conocer al "Titular" a través de su Estado de Cuenta la CLABE interbancaria para dichos efectos.</p>
Efectivo a través de Terceros y/o Comisionistas	Se acreditará el mismo día en que lo reciban.

CAPITULO II. CLAUSULAS APLICABLES AL SERVICIO BANCARIO A TRAVÉS DE MEDIOS AUTOMATIZADOS.

Cláusula Novena:

Condiciones generales aplicables al servicio bancario a través de los medios automatizados y Autorización de Contacto.

9.11 DEL "EQUIPO TECNOLÓGICO", SU COMPATIBILIDAD Y REQUISITOS.- El "Titular" deberá contar con el "Equipo Tecnológico" necesario para la obtención de los servicios objeto del presente, debiendo ser conseguido y costeadado por él mismo.

...

9.15 SERVICIO GRATUITO. El producto de Banca Electrónica y los "Medios automatizados" de "EL BANCO" que éste pone a disposición del "Titular" no tiene ningún costo para el "Titular".

9.16 RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y "EL BANCO" RESPECTO A USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA, USO Y PROPIEDAD DE LOS "MEDIOS AUTOMATIZADOS", CONFIDENCIALIDAD, DAÑOS Y PERJUICIOS.- "EL BANCO" es responsable de informar a el "Titular" los principios de seguridad, los cuales se encuentran al final de este capítulo, adicionalmente "EL BANCO" a través del Software y del correo electrónico registrado le enviará a el "Titular" de manera gratuita información para evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con "EL BANCO". El "Titular" se obliga en este acto a no utilizar o disponer de los "Medios Automatizados" para fines distintos a los estipulados en este capítulo, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones.

El "Titular" reconoce la propiedad exclusiva de "EL BANCO" sobre los "Medios Automatizados", así como el hecho de que éste le permitirá hacer uso de los mismos, sin que esto constituya un derecho de exclusividad o de licenciamiento exclusivo para el "Titular".

En el caso que el "Titular" o cualquiera de sus empleados, funcionarios o prestadores de servicios, incumpla(n) con lo estipulado anteriormente en esta cláusula o, que el "Titular" incumpla o actúe en forma irregular a la pactado en este contrato 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 "Titular" haga de los "Medios Automatizados", así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de "Operaciones", el "Titular" deberá de cubrirle a "EL 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 de el "Titular" el permitir o no 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 aceptación de contratos en "Línea".

De lo anterior se confirma que El "Titular" es responsable: (i) del uso y custodia de los componentes de su NIP Telefónico, y Número de Identificación personal (NIP) asociado a su número de cuenta y/o Tarjeta de crédito y de cualquier otro Dispositivo de Seguridad que sirva para identificarlo, por lo que las operaciones e instrucciones que realice a través de Medios Electrónicos lo identifican plenamente y no pueden ser desconocidos, rechazados o revocados por el "Titular". Se recomienda al "Titular" mantener su NIP

Telefónico y/o Número de Identificación personal (NIP) de forma segura, cambiarlo frecuentemente y no traerlo escrito junto con la Tarjeta de Crédito; (ii) en caso de robo, pérdida, extravío o mal uso de cualquiera de los dispositivos de seguridad, el “Titular” deberá comunicar de inmediato vía telefónica al Servicio Telefónico, por lo que “EL BANCO” no asume responsabilidad alguna y considerará como válidos todos los movimientos y operaciones ejecutadas por el “Titular” hasta el momento en que sea notificado.

“EL BANCO” pondrá a manera de consulta del “Titular” el Número de Identificación personal (NIP) asociado a la cuenta y/o Tarjeta de Crédito mediante el Centro de Atención telefónica de “EL BANCO”, para ello el “Titular” deberá realizar previo a la solicitud de consulta la activación de su tarjeta de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo I del presente contrato, el “BANCO” se reserva el derecho de solicitar al “Titular” todos los medios de autenticación necesarios para garantizar la Identidad del “Titular”.

“EL BANCO” a solicitud del “Titular” pondrá a su disposición la opción de realizar el cambio de su Número de Identificación personal (NIP) a través de los canales digitales y sucursales de “EL BANCO” en donde se reserva el derecho de solicitar al “Titular” las identificaciones, comprobantes, medios de autenticación e Información biométrica que “EL BANCO” considere necesarios para sustentar la identidad del “Titular”.

Es responsabilidad del “Titular” mantener actualizados sus datos de contacto como lo es el número de teléfono móvil, y asegurarse de que los Dispositivos de Seguridad incluyendo el NIP sean utilizados y resguardados de forma segura. Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal www.banorte.com, podrá consultar información de las recomendaciones de uso del NIP y la Tarjeta.

CAPITULO III. CLAUSULAS APLICABLES A TODOS LOS CAPÍTULOS DEL CONTRATO

Cláusula Décima:

Procedimiento de aclaraciones, Modificaciones, Vigencia y Terminación, Terminación del contrato a solicitud del “Titular”, Uso de Medios Electrónicos, Obligaciones del “Titular” y riesgos inherentes a la utilización de Medios Electrónicos, Condiciones del uso de Medios Electrónicos, Avisos y notificaciones al “Titular”, Autorización de Contacto, Datos de Contacto de “EL BANCO”, Datos de contacto de la CONDUSEF, Domicilios convencionales, Leyes aplicables y jurisdicción.

10.1 Procedimiento de aclaraciones. Con independencia de lo señalado en las cláusulas **4.2 AVISO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TARJETA DE CRÉDITO Y RECLAMACIÓN DE CARGOS** y **4.4 RESPONSABILIDAD POR CARGOS NO RECONOCIDOS REALIZADOS CON LA TARJETA DE CRÉDITO**, en caso de que el “Titular” no esté de acuerdo con algún cargo que aparezca en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubiere pactado, podrá solicitar la aclaración correspondiente conforme el siguiente procedimiento y a los datos de contacto de “EL BANCO”:

...

b) Después de recibida la solicitud, “EL BANCO” tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para poner a disposición del “Titular” el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud de aclaración del “Titular”. Si la transacción se realizó en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de 180 días naturales. El dictamen e informe antes se formularán por escrito y se firmarán por personal facultado para ello. Si el dictamen no es favorable al “Titular”, deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo incluyendo los intereses ordinarios, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición.

c) Dentro del plazo de 45 días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el inciso anterior, “EL BANCO” pondrá a disposición del “Titular” en sus oficinas, sucursales de “EL BANCO” o en la Unidad Especializada, el expediente generado con motivo de la aclaración, con toda la documentación e información que conforme a las disposiciones aplicables deba obrar en su poder y que se relacione directamente a la solicitud de aclaración que corresponda, sin incluir datos correspondientes a operaciones

10.4 Terminación por solicitud del “Titular”. El “Titular” podrá solicitar por escrito, en cualquier Sucursal o a través de los Medios Electrónicos que éste ponga a su disposición, la terminación anticipada del Contrato. Al momento de recibir la solicitud de terminación, “EL BANCO” proporcionará al “Titular” un acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio y se cerciorará de la autenticidad de la identidad del “Titular”, solicitándole identificación(es) oficial(es) (en caso de solicitud en sucursal), o sus datos de identificación pactados para Medios Electrónicos en caso de que se utilicen estos canales.

...

Asimismo, “EL BANCO” deberá:

- (i) Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación, a través del proceso descrito en la cláusula “**3.7 Saldos a Favor**”.

- (ii) Poner a disposición del “Titular”, a más tardar 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha en que haya realizado el pago de los adeudos, un estado de cuenta que dé constancia del fin de la relación contractual respectiva y la inexistencia de adeudos.
- (iii) Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

10.10 Datos de contacto de “EL BANCO”. Banco Mercantil del Norte, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, pone a su disposición para consultas de saldo, comentarios y cualquier duda relacionada con su Tarjeta de Crédito, incluyendo aquellos casos aplicables para el Procedimiento de Aclaraciones a que se refiere la Cláusula **10.1 PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES**, se pone a disposición del “Titular” la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) con los siguientes datos de contacto: Dirección: Av. Paseo de la Reforma 195 Piso 1, Col. Cuauhtémoc C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, teléfono: 800-627-2292, correo electrónico: une@banorte.com, página de Internet: www.banorte.com. Vea la cláusula **10.12 DOMICILIOS CONVENCIONALES**. Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal www.banorte.com, podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.

10.11 Datos de contacto de la CONDUSEF: Insurgentes Sur No. 762 P.B., Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, comunicarse al 800-999-8080 y (55)5340-0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en la red mundial (Internet) www.condusef.gob.mx

10.12 Domicilios convencionales. El “Titular” señala como su domicilio el indicado en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. “EL BANCO” señala como domicilio convencional para recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en Avenida Revolución 3000, Col. Primavera, Municipio Monterrey, Nuevo León, México, C.P. 64830. Mientras las Partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales hechos en estos surtirán plenamente sus efectos.

Los artículos referidos en el presente contrato pueden ser consultados en la página de CONDUSEF o bien a través de las Sucursales. El presente contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF con el número: **0351-004-030678/04-03010-0821**, de fecha **08/10/2021**.

Puede solicitar la terminación de su Contrato dentro de los 30 días posteriores a este 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 Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa.

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) se encuentra ubicada en Av. Paseo de la Reforma 195 Piso 1, Col. Cuauhtémoc C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Teléfono 800 627 2292, correo electrónico: une@banorte.com

Línea Única de Atención a Clientes (Preferente): Desde México: 81 8156 4444

Productos emitidos y operados por Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte. Avenida Revolución 3000, Colonia Primavera, Municipio Monterrey, Nuevo León, C.P. 64830