

Estimado Cliente.

Le informamos que a partir del **14 de mayo de 2025** 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*
- Platinum
- Infinite
- United
- United Universe
- Marriott Bonvoy
- Marriott Bonvoy Inspire
- BanorTec Bit
- BanorTec Pro
- Selección Nacional
- One Up

* Producto no ofertable.

A continuación, se detallan las modificaciones realizadas.

- **Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:**
 - Se actualiza el número de RECA 0351-004-030678/09-00813-0425.
- **Carátula de Crédito:**
 - Se modifica la sección de Seguros, eliminando el apartado de Seguro para el caso de robo o extravío.
 - Se actualiza el número de RECA 0351-004-030678/09-00813-0425.
- **Solicitudes de Tarjeta de Crédito:**
 - Se actualizan folios para la solicitud tradicional al 14369-9, solicitud simplificada al 143669-J y solicitud de adicionales al 14371-7 y para todas las versiones se actualiza el número de RECA 0351-004-030678/09-00813-0425.
- **Proemio:**
 - Se actualiza el número de RECA 0351-004-030678/09-00813-0425.
- **Anexo de Disposiciones Legales:**
 - Se actualiza el número de RECA 0351-004-030678/09-00813-0425.
- **Clausulado**
 - **Declaraciones**
 - I. **Declara el Titular, que:**
 - a. *Toda la información proporcionada al Banco es cierta y que es su voluntad comparecer a la celebración del presente Contrato para obligarse en los términos y bajo las condiciones establecidas en el mismo;*

- b. *Previo a la firma de este Contrato, el Banco hizo de su conocimiento el contenido del mismo y su número de inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF; la Carátula, el Costo Anual Total y demás gastos que se generan por su celebración y operación; el Costo Anual Total (CAT) correspondiente a la Cuenta será proporcionado en el documento que contiene la información referente a la Cuenta (Carátula) mismo que le es entregado junto con el medio de disposición (Tarjeta) y que forma parte integrante de este contrato;*
- c. *Tiene conocimiento del anexo legislativo, el cual contiene la transcripción de las disposiciones legales expresamente referidas en este Contrato (Preceptos Legales), mismo que podrá consultar en www.banorte.com y www.banorte.com/bancapreferente, así como en la página de CONDUSEF www.condusef.gob.mx, apartado RECA bajo el número de registro del presente Contrato.*
- d. *Previo a la firma de este Contrato fue informado de los términos y condiciones para el uso de los Medios Electrónicos; y*
- e. *Cuenta con la capacidad jurídica suficiente para llevar a cabo la celebración del presente Contrato y asumir las obligaciones que en el mismo se establecen.*

II. Declara el Banco, que:

- a. *Es una sociedad anónima, legalmente constituida conforme a las leyes del país y que tiene por objeto la prestación del servicio de banca y crédito, en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y, en consecuencia, podrá realizar las operaciones y prestar los servicios bancarios a que se refiere el presente documento.*
- b. *Sus apoderados cuentan con las facultades necesarias y suficientes para celebrar el presente contrato, las cuales no les han sido revocadas, limitadas o modificadas a esta fecha.*
- c. *A la fecha de firma del presente Contrato, el Banco le proporcionó al Cliente toda la información relativa al Contrato aquí expuesto, así como términos, condiciones y comisiones.*
- d. *Le informó al Cliente que el anexo legislativo, el cual contiene la transcripción de las disposiciones legales expresamente referidas en este Contrato (Preceptos Legales), mismo que podrá consultar en www.banorte.com y www.banorte.com/bancapreferente, así como en la página de CONDUSEF www.condusef.gob.mx, apartado RECA bajo el número de registro del presente Contrato.*

o Clausulado

1.5 Excepciones al cumplimiento de instrucciones.

El Banco no será, en ningún caso, responsable del incumplimiento de las instrucciones dadas por el Titular cuando esto se deba a la ocurrencia de algún caso fortuito o de fuerza mayor o algún acontecimiento similar fuera del control del Banco, o por el mal uso de los medios de disposición y/o Factor de Autenticación otorgados al Titular.

4.2 Aviso en caso de Robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos.

El Titular 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 del Banco;*
- b) *A través de los Medios Electrónicos que el Banco ponga a disposición del Titular.*

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.

El Banco pondrá a disposición del Titular, en un plazo máximo de 2-dos Días Hábiles contados a partir de la fecha en que se presentó el mencionado aviso, a través de los medios de contacto que el cliente haya proporcionado al Banco tales como correo electrónico, número de celular, domicilio o notificaciones a través de los servicios de Banca electrónica, siempre y cuando estos últimos hayan sido contratados por el Titular, al menos la información siguiente:

- a) *El alcance de la responsabilidad del Titular por los cargos a la Cuenta, registrados antes y después de que se presente el referido aviso;*

- b) La fecha y hora en que se recibió el aviso, y
- c) El estado de la investigación llevada a cabo en atención al aviso presentado.

El Titular no será responsable de los cargos que se efectúen a la Cuenta respectiva con motivo de la utilización de la Tarjeta de Crédito a partir de la presentación del aviso referido, cuando este sea por robo o extravío, en el entendido que es un beneficio gratuito para el Titular y de que el Banco queda facultado para exigir al Titular el pago de los cargos a dicha Cuenta que hayan sido autorizados previamente por el Titular o, en su caso, el Tarjetahabiente adicional.

10.6 Condiciones del uso de Medios Electrónicos.

Las partes convienen que: (i) el Banco podrá suspender o cancelar el trámite de operaciones que el Titular pretenda realizar a través de Medios Electrónicos, en los casos que cuente con elementos suficientes para presumir que los Factores de Autenticación han sido utilizados en forma indebida y cuando detecte algún error en la instrucción del Titular, estando además el Banco 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; (ii) si por error se abonaran recursos en la cuenta, el Banco podrá cargar dicho importe con el propósito de corregir dicho error. En ambos casos, se le notificará al Titular la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo; (iii) cualquier aclaración relacionada con el pago de servicios o impuestos deberá ser realizada por el Titular directamente en las oficinas del prestador del servicio o de la autoridad fiscal competente; (iv) cada una de las operaciones que afecte el saldo de la Cuenta, se reflejará en el estado de cuenta respectivo; (v) por cada operación, se generará un número de referencia o folio, el cual acreditará la existencia y validez de la misma; (vi) las operaciones de retiro efectuadas por el Titular con la finalidad de realizar trasposos o pagos, serán válidas sin que sea necesario suscribir documentos, por lo que los errores en las instrucciones del Titular, son de su exclusiva responsabilidad; (vii) tratándose de consultas de saldos, el monto que se proporcione al Titular corresponderá al registrado en los sistemas el Día Hábil anterior y será de carácter meramente informativo; (viii) por cada operación se proporcionará al Titular un Mensaje de Datos o folio el cual quedará registrado en los sistemas del Banco como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones; (ix) el Banco no será responsable en caso de incumplimiento o demora en las instrucciones del Titular cuando se deban a caso fortuito o fuerza mayor, entre otras imputables a terceros; (x) para la contratación de servicios adicionales así como para la modificación de las condiciones pactadas, el Banco requerirá al Titular un segundo factor de autenticación; (xi) los límites de los montos individuales y agregados diarios para operaciones se darán a conocer al Titular a través de la página de Internet del Banco; (xii) El Titular podrá cancelar el uso de los Medios Electrónicos comunicándose al Servicio Telefónico.

Para las operaciones a través del servicio de Banco en Línea o Banca Electrónica, el Titular deberá suscribir un contrato independiente al presente con el Banco, en el entendido de que dicho servicio es totalmente independiente al contrato de apertura de crédito que se celebra al amparo de la presente solicitud contrato y su subsistencia no se encuentra vinculada a la del presente contrato.

Las secciones antes referidas 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: **0351-004-030678/09-00813-0425**.

Consulta términos, condiciones, comisiones, beneficios aplicables y requisitos de contratación en www.banorte.com

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.

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