

Estimado Cliente.

Le informamos que a partir del **08 de octubre de 2026** su **Clausulado Nuevas Tarjetas de Crédito** presentará modificaciones, dichas adecuaciones tienen origen y cumplen con el marco regulatorio aplicable.

Las modificaciones realizadas son aplicables a los siguientes productos de **Nueva Tarjeta de Crédito**:

- ☐ Nueva Tarjeta de Crédito Clásica
- ☐ Nueva Tarjeta de Crédito Platinum

A continuación, se detallan las modificaciones realizadas.

- **Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito:**
 - Se actualiza el nuevo Número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**.
 - Se actualiza el CAT de Publicidad y Propaganda, fecha de cálculo y fecha de vigencia.
 - Se actualiza la comisión por administración de tarjeta titular para aquellos productos a los que aplica el cambio.
- **Proemio:**
 - Se actualiza el nuevo Número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**.
- **Carátula de Crédito:**
 - Se actualiza el nuevo Número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**.
- **Solicitud de Tarjeta de Crédito:**
 - Se actualiza folio de solicitud tradicional por **143669-L**.
 - Se actualiza folio de solicitud simplificada por **143669-M** y número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**, vigente aplicable a cada producto de Tarjeta de Crédito.
- **Anexo de Disposiciones Legales:**
 - Se actualiza el nuevo Número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**.
- **Clausulado Nuevas Tarjetas de Crédito:**
 - Se actualiza el nuevo Número RECA **0351-004-043010/03-01665-0726**.
 - Modificaciones a los siguientes puntos:

DEFINICIONES

- **Anexo de Preceptos Legales:** Documento en cumplimiento al artículo 4 de la Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas, que contiene la transcripción de las disposiciones legales expresamente referidas en este Contrato, mismo que se pone a disposición de los clientes para ser consultado en www.va.app y www.banorte.com, sección de tarjetas de crédito, así como en la página de CONDUSEF www.condusef.gob.mx apartado RECA bajo el número de Registro del presente Contrato.
- **Banco o Banorte:** Banco Mercantil del Norte, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, en relación con las operaciones y servicios objeto de este Contrato que dicha entidad preste al Titular.
- **Centro de Contacto:** Servicio de Banca Telefónica, a través del cual, el Banco presta los servicios de Banca Telefónica Audio Respuesta y de Banca Telefónica Voz a Voz.
- **UNE:** Unidad especializada del Banco que tiene por objeto atender consultas y reclamaciones del **Titular**.

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

Cláusula Primera

1.1 Apertura y activación de la Tarjeta de Crédito.

El **Banco** pondrá a disposición del Titular un crédito en cuenta corriente en Moneda Nacional por la cantidad que se indique en la Carátula y en el Estado de Cuenta, con base en el cual se expedirán Tarjetas de Crédito de uso nacional o internacional obligándose a pagar por cuenta del **Titular** los bienes y servicios y, en su caso, el dinero en efectivo que le proporcionen en las ventanillas de las Sucursales, a través de cajeros automáticos o los Establecimientos que lo proporcionen y por conducto de Comisionistas bancarios, así como aquellas disposiciones de recursos realizadas a través de Medios Electrónicos y transferidos a la(s) cuenta(s) del **Titular** y/o de terceros. En el importe del crédito no quedarán comprendidos los intereses y gastos que se causen en virtud de este Contrato. El **Banco** podrá aprobar cargos que excedan el límite de crédito otorgado, lo que no constituirá un incremento del límite de crédito.

En cumplimiento con lo establecido en las disposiciones legales aplicables se señala que la Tarjeta de Crédito y los Servicios relacionados podrán ser contratados a través de los Medios Electrónicos que el **Banco** ponga a disposición del **Titular**, por lo que el **Titular** reconoce la validez de su contratación cuando el mismo se instrumente a través de dichos medios.

En la contratación de créditos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, el **Banco** deberá notificar al **Titular** dicha contratación a través del número de línea de teléfono móvil que tenga registrado y podrá solicitar la confirmación de la contratación a través de un medio distinto al Cajero Automático o Terminal Punto de Venta en el que se hubiera contratado el servicio. El servicio respectivo deberá habilitarse después de un periodo mínimo de 24 (veinticuatro) horas posteriores a la notificación o en su caso, al momento de la confirmación que se hubiere realizado por parte del **Titular**. El **Banco** asumirá los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones señaladas en éste párrafo realizadas a través de los servicios antes mencionados que no sean reconocidas por el **Titular**, los recursos que se hubieren depositado en virtud del crédito contratado serán retirados de la cuenta del **Titular** sin cobro de comisión alguna, a más tardar 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la reclamación, excepto cuando el **Titular** hubiese confirmado dicha contratación en los términos descritos. En los créditos por montos inferiores o iguales a 1,500 (mil quinientas) UDIS contratados a través de Cajeros automáticos y terminales punto de Venta no será necesario que el servicio se habilite después de 24 (veinticuatro) horas posteriores a la notificación que se hubiere realizado antes señalada.

Las Tarjetas de Crédito se entregarán desactivadas, para su activación el Titular debe solicitarlo expresamente al **Banco**, a través de los Medios Electrónicos o canales seguros que este ponga a su disposición.

1.2 Disminución o aumento del límite de crédito.

El **Banco** podrá restringir el uso de la línea de crédito, lo que se notificará al **Titular** mediante mensaje incluido en el siguiente Estado de Cuenta y si el **Titular** tiene habilitados los Medios Electrónicos para estos fines, será éste el medio a través del cual recibirá dicha notificación. Asimismo, con base en el comportamiento crediticio y en la capacidad de pago del **Titular**, el **Banco** podrá formularle una oferta para aumentarle el límite de crédito, misma que el **Titular** en su caso deberá aceptar expresamente.

Lo anterior en beneficio del **Titular**, toda vez que contratar créditos por arriba de la capacidad de pago pueden afectar su historial crediticio.

1.3 Proceso de Contratación.

El **Banco** y el **Titular** acuerdan que, para la celebración del presente Contrato, el **Titular** deberá suscribir la Solicitud de Tarjeta de Crédito, la cual forma parte integrante de este contrato, entendiéndose que la suscripción de la Solicitud de Tarjeta de Crédito constituye el consentimiento expreso del **Titular** para la contratación del Crédito. El **Titular** podrá suscribir la Solicitud de Tarjeta de Crédito a través de su de información biométrica, 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 se entenderá como sustituta de la firma autógrafa de las partes en el presente contrato. La información biométrica capturada del **Titular** y del representante del **Banco**, la cual se validará 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.

Cláusula Segunda

2.1.2. De la activación del Medio de Disposición.

La Tarjeta de Crédito sólo podrá comenzar a utilizarse una vez que el **Titular** y/o el Tarjetahabiente la haya activado conforme a los procedimientos que el **Banco** le comunique al efecto.

La activación de la Tarjeta de Crédito podrá realizarse previa solicitud expresa del **Titular**, en el momento en el que se le entrega dicha tarjeta mediante firma del propio **Titular** al momento de recibirla o mediante el uso de los Medios Electrónicos del **Banco** previa identificación del **Titular**. La activación de cualquiera de las tarjetas asociadas a la cuenta independientemente de si se trata de una Tarjeta de Crédito Física o Digital, supone la (i) recepción del medio de disposición, en la inteligencia de que en caso de que el **Titular** active como una Tarjeta de Crédito Digital previo a la recepción y/o activación de una Tarjeta de Crédito 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.

Únicamente en caso de que el sistema operativo del Dispositivo móvil en donde esté descargada la Tarjeta de Crédito Digital no cuente con NFC; estará habilitado para realizar operaciones en comercios con tarjeta no presente, (por ejemplo: Comercio electrónico).

El pago de bienes y servicios en comercios con la Tarjeta de Crédito Digital asociada a teléfonos móviles que cuenten con el sistema operativo habilitado para tal efecto, serán autorizadas por el **Titular** utilizando los Factores de Autenticación que el **Banco** le proporcione para tales efectos.

El uso de la Tarjeta de Crédito Física y/o de la Tarjeta de Crédito Digital se entenderá 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**.

El **Banco**, a fin de permitir que los Tarjetahabientes utilicen la Tarjeta de Crédito para realizar operaciones, pondrá a disposición de los Tarjetahabientes, a través de la Tarjeta de Crédito Física o Tarjeta de Crédito Digital, al menos, la información siguiente que corresponde a la Tarjeta de Crédito:

Cláusula Tercera

3.1 Comisiones.

El **Titular** se encuentra obligado a pagar al **Banco** la comisión denominada Penalización por pago tardío estipulada en el Anexo de Comisiones. La Comisión denominada Penalización por pago tardío se generará por cada amortización vencida y no pagada durante las primeras tres amortizaciones vencidas y no pagadas consecutivas. 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 "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 (treinta) días de anticipación a la fecha prevista para que surtan efectos y por lo medios estipulados en la cláusula "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 Administración de tarjeta del **Titular** esta se cobrará de forma anual a partir de la primera compra efectuada con la Tarjeta de Crédito.

Con respecto a la comisión denominada **Administración de tarjeta del Titular** esta se cobrará de conformidad con lo establecido en el Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito de este Contrato.

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

3.6 Saldos a favor.

En caso de que la Cuenta presente saldo a favor, dicha cantidad no generará interés alguno a favor del **Titular**. El **Banco** limitará el importe del saldo a favor por producto.

En el supuesto que se dé por terminado el Contrato y exista un saldo a favor, la forma de determinar cómo será devuelto dicho saldo, será la siguiente: En la fecha que se dé por terminado el Contrato el **Titular** autoriza e instruye al **Banco** a traspasar el saldo a favor a las cuentas de depósito que el **Titular** tenga con el **Banco**; en caso de que el **Titular** no tenga ninguna cuenta de depósito con el **Banco**, el saldo se encontrará a su disposición debiendo levantar un folio en Centro de Contacto para que le sea entregado dicho saldo en la Sucursal previa identificación del **Titular**.

Para el caso de que el Contrato continúe vigente y exista un saldo a favor, el **Banco** podrá compensar ese saldo a favor con la siguiente disposición de crédito, cuando se traten de importes menores a los límites definidos por el **Banco**.

En caso de que al fallecer el **Titular** existiere saldo a favor en la Cuenta, el **Banco** lo entregará en términos de la legislación común.

Cláusula Cuarta

4.1 Seguro para el caso de fallecimiento.

El **Banco** tiene contratado un seguro gratuito y obligatorio para el **Titular** que cubrirá el saldo deudor de la Cuenta en caso de fallecimiento del **Titular**.

En el momento que el **Banco** identifique el fallecimiento del **Titular** en el periodo de 180 (ciento ochenta) días a partir del mismo, podrá hacer efectivo el seguro. Si el **Banco** no lo realiza de manera automática, los familiares del Tarjetahabiente Titular podrán requerirlo en cualquier Sucursal o directamente ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), presentando el acta de defunción y número de la tarjeta. En ambos casos, el **Banco** procederá 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.

4.4 De la devolución de los abonos y la emisión del dictamen.

El **Banco** únicamente podrá obtener la devolución del monto correspondiente al abono que haya realizado en términos de la cláusula "Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con la Tarjeta de Crédito", cuando acredite al Titular que el cargo respecto del cual haya realizado dicho abono derivó de una operación ejecutada de conformidad con lo dispuesto en el inciso a) de la cláusula "Cargos en la Cuenta".

El **Banco** en caso de transacciones procesadas en otra institución o en el **Banco** cuando tenga derecho a la devolución del monto abonado podrán cobrar intereses por dicho monto, equivalentes a una tasa que en ningún caso podrá ser superior a aquella tasa de interés aplicable a la línea de crédito correspondiente a la Tarjeta de Crédito, por un periodo máximo de dos días hábiles posteriores a que haya hecho el abono a que se refiere la cláusula "Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con la Tarjeta de Crédito".

El **Banco** pondrá a disposición del Tarjetahabiente, en la sucursal, o bien, a través de los medios de contacto que el **Titular** 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 el **Titular** los haya contratado, a elección de este último, dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días contado a partir de la fecha en la que se haya recibido el aviso a que se refiere la cláusula "Aviso en caso de robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos", un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal del **Banco** que contenga, por lo menos, la información siguiente:

- a) Evidencia de los Factores de Autenticación, así como la explicación en lenguaje simple y claro de dichos factores y la forma en que su verificación se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos Factores de Autenticación.
- b) Hora y minuto en que se realizó la operación.
- c) Nombre del Adquirente y del establecimiento en donde se originó la operación.
- d) En caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.

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, a solicitud del Tarjetahabiente, el **Banco** pondrá a su disposición y entregará, sin costo alguno, durante el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales siguientes a la entrega del referido dictamen en la sucursal o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) del **Banco** una copia del expediente generado con motivo del aviso a que se refiere la cláusula "Aviso en caso de robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos" en el que se incorpore la documentación e información que se relacione directamente con dicha solicitud.

En estos casos no procederá el cobro de otros accesorios distintos a los intereses ordinarios, generados por la falta del pago del cargo cuyo abono haya sido realizado por el **Banco** conforme a la cláusula "Responsabilidad por cargos no reconocidos realizados con la Tarjeta de Crédito".

Cláusula Séptima

7.1 Causas de vencimiento anticipado o de rescisión de contrato.

El **Banco** podrá dar por vencido anticipadamente este Contrato y exigir el reembolso inmediato de las cantidades debidas, sin necesidad de requerimiento judicial, si el **Titular** incurre en cualquiera de las siguientes causas:

- a) Si el **Titular** tiene adeudos vencidos de más de 90 (noventa) días, y no hubiere sido posible realizar el cargo en las cuentas de Depósito con base en lo establecido en la cláusula "Autorización de cargo" por causas imputables al **Titular**.
- b) Si el **Titular** hiciera disposiciones del crédito por cantidades superiores al límite autorizado.
- c) Si el **Titular** hace uso indebido de las Tarjetas de Crédito expedidas al amparo del presente contrato.
- d) Si cualquier información o declaración proporcionada al **Banco** resultare falsa, dolosamente incorrecta o incompleta.
- e) Si incumple con cualquiera de las obligaciones de pago a su cargo derivadas del presente Contrato distinta de las de pago y siempre que dicho incumplimiento no haya sido subsanado en un plazo de 30 (treinta) días a partir de que se le notifique el incumplimiento al **Titular**.
- f) Si incumple con cualquier obligación derivada de una operación crediticia que tenga celebrado con el **Banco** o con cualquier empresa o subsidiaria de Grupo Financiero Banorte, S.A.B. de C.V.
- g) Si en virtud de cualquier procedimiento judicial, laboral o administrativo se dictare sentencia, laudo o resolución en contra del **Titular** o de sus subsidiarias, en su caso, excepto en el caso de que se hayan creado reservas por una cantidad por lo menos igual a la cantidad condenada.
- h) En caso de que la cuenta se mantenga inactiva hasta por dieciocho periodos consecutivos, sin presentar movimientos por consumos o disposición de la Línea de Crédito, el Banco podrá optar por realizar la cancelación de la cuenta previa notificación al **Titular** a los medios de contacto que obren en los registros del **Banco**, y dejará a disposición del **Titular** el saldo a favor a través del proceso descrito en la cláusula "Saldos a favor".
- i) Si ocurre cualquier otra causa de Vencimiento anticipado prevista por la ley, este Contrato o en cualquiera de sus anexos.
- j) Si se recibe instrucciones por parte de autoridades competentes o de los comités Institucionales.
- k) En caso de incumplir de forma total o parcial con 2 (dos) pagos ya sea de forma consecutiva o 3 (tres) no consecutiva, en un periodo de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contratación de la Tarjeta de Crédito o de cada aniversario de contratación de la misma, tratándose de aquellas Tarjetas de Crédito que para su contratación requieran de la constitución de la Prenda en efectivo en términos de la cláusula "De la constitución de la Prenda en efectivo".

Cláusula Octava

8.3 Terminación del Contrato de Tarjeta de Crédito por conducto de otra Institución Financiera.

El **Titular** podrá solicitar al **Banco** la terminación del Contrato de Tarjeta de Crédito en cualquier momento, por conducto de otra Institución Financiera receptora, la cual, en caso de que determine que es procedente, derivado de sus procesos de evaluación internos, abrirá una cuenta a nombre del **Titular** y comunicará al **Banco** su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación por parte del **Titular**. La Institución Financiera receptora liquidará el adeudo del **Titular** al **Banco** convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Para los efectos anteriores el **Banco** requerirá al **Titular** la confirmación de haber solicitado a la Institución Financiera receptora el servicio de cancelación y transferencia de recursos a través de los datos de localización que tiene convenidos con el **Banco**. El **Banco** dará a conocer a la Institución Financiera receptora, la información respecto al saldo y aquella que resulte necesaria para la terminación del contrato solicitada por el **Titular**. Una vez realizado el retiro del saldo, el **Banco** renunciará a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación. A partir de la transferencia de los recursos, se extinguen los derechos y obligaciones del presente Contrato. En el movimiento de recursos entre el **Banco** y la Institución Financiera receptora, la operación de cargo en una institución y abono en la otra se realizará con la misma fecha valor.

Una vez, abierta la nueva cuenta, la Institución Financiera receptora entregará al **Titular** el contrato de adhesión, Carátula y Estado de Cuenta y le confirmará el pago y la cancelación de las operaciones con el **Banco**.

Así mismo cuando el **Banco** ostente la calidad de Institución Financiera receptora, recibirá en sus sucursales por escrito, las solicitudes de terminación de operaciones activas. El **Banco** conservará los documentos originales en los que conste la manifestación de la voluntad del solicitante para dar por terminada la relación contractual con la Institución Financiera transferente, como evidencia en su expediente, junto con el mecanismo de autenticación que fue utilizado. Una vez recibida la solicitud llevará a cabo la revaloración del crédito y en caso de ser procedente abrirá una cuenta a nombre del usuario y liquidará el adeudo que el usuario tiene con la Institución Financiera transferente, convirtiéndose en acreedora del mismo por el importe correspondiente y llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de comisión alguna por tales gestiones. Una vez abierta la nueva cuenta, el **Banco** entregará al usuario ahora el **Titular** el contrato de adhesión, Carátula y Estado de Cuenta, y le confirmará el pago y la cancelación de las operaciones con la Institución Financiera transferente.

Cláusula Novena

9.1 De la constitución de la Prenda en efectivo.

El **Banco**, acorde a sus políticas de evaluación de riesgos, podrá requerir al **Titular** la constitución de una Prenda en efectivo, según sea informado por el **Banco** al momento de la contratación de la Tarjeta de Crédito, por lo que el **Titular** acepta y reconoce que dicha Prenda en efectivo será destinada a garantizar el cumplimiento del crédito otorgado y su vigencia se limitará a la vigencia del crédito, por lo que, el **Titular** instruye y autoriza de forma irrevocable al **Banco** a efecto de retirar de su cuenta de depósito señalada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito el monto de dicha garantía, al momento en que realice la contratación de la Tarjeta de Crédito, misma que fungirá como prenda en efectivo en términos de la legislación aplicable.

Adicionalmente, el **Titular** reconoce y acepta que en caso de incumplir de forma total o parcial con 2 (dos) Pagos Mínimos, ya sea de forma consecutiva o 3 (tres) no consecutiva, en un periodo de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contratación de la Tarjeta de Crédito o de cada aniversario de contratación de la misma, se realizará el cobro automático un día hábil posterior a la actualización de dicho supuesto, del saldo insoluto, intereses, gastos y comisiones que resulten en la Prenda en efectivo a que hace referencia la presente cláusula, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula "Pago del capital e intereses".

Lo anterior, en el entendido que dicha Prenda en efectivo se aplicará en el siguiente orden de prelación: (i) intereses moratorios, (ii) intereses ordinarios, (iii) comisiones, (iv) saldo insoluto de periodos mensuales anteriores, (v) saldo insoluto del último periodo mensual e (vi) Impuesto al Valor Agregado que corresponda, hasta donde alcance, quedando expedidos los derechos de cobro del Banco por el resto del monto adeudado.

En caso de que, derivado de la cancelación o vencimiento anticipado del crédito contratado en términos de la cláusula "Causas de vencimiento anticipado o de rescisión de contrato", exista algún saldo insoluto, intereses, gastos y comisiones pendientes de cubrir, el Titular autoriza expresamente al **Banco** a realizar el cobro automático de dichos conceptos en la Prenda en efectivo a que hace referencia la presente cláusula, hasta donde alcance, quedando expedidos los derechos de cobro del Banco por el resto del monto adeudado.

Lo anterior, en el entendido que, cualquier saldo remanente será devuelto a la cuenta de depósito señalada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito. En caso de que, el **Titular** haya realizado la cancelación de dicha cuenta de depósito, la devolución procederá conforme al procedimiento descrito en la cláusula "Saldos a favor", con excepción de lo relativo al procedimiento de compensación establecido en la cláusula referida.

9.2. De la liberación o aumento de la Prenda en efectivo.

Derivado del buen comportamiento crediticio del **Titular**, así como su capacidad de pago y acorde a las políticas en materia de riesgos del Banco, éste podrá realizar una oferta al **Titular**, con cualquiera de las siguientes opciones:

1. Aumento de línea de crédito y liberación de la Prenda en efectivo.
2. Aumento de la línea de crédito y aumento de la Prenda en efectivo.
3. Liberación de la Prenda en efectivo.

En caso de que dicha oferta implique la liberación de la Prenda en efectivo, el Banco abonará a la cuenta de depósito señalada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito los recursos correspondientes. En el supuesto de que el **Titular** haya realizado la cancelación de dicha cuenta de depósito, la devolución procederá conforme al procedimiento descrito en la cláusula "Saldos a favor", con excepción de lo relativo al procedimiento de compensación establecido en la cláusula referida.

En caso de que la oferta implique un aumento en el monto de la Prenda en efectivo, el **Titular** instruye y autoriza de forma irrevocable al Banco realizar el retiro del monto adicional de la cuenta de depósito señalada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Adicionalmente, en caso de que dicha oferta implique un aumento a la línea de crédito otorgada, se procederá conforme a la cláusula "Disminución o aumento del límite de crédito"

CAPÍTULO II. CLÁUSULAS APLICABLES AL SERVICIO BANCARIO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Cláusula Décima

10.1 De los servicios a través de Centro de Contacto, Cajeros Automáticos Banorte y Terminal Punto de Venta.

Por la suscripción del presente Contrato, el Titular tendrá acceso a los siguientes canales para realizar las siguientes operaciones sin necesidad de celebrar otro contrato:

Centro de Contacto	Cajeros Automáticos Banorte
i. Consultar los productos de crédito disponibles contratados previamente por el Titular, así como el nombre del producto adquirido. ii. Activar la Tarjeta de Crédito. iii. Consulta de saldos. iv. Consulta de movimientos. v. Solicitar el bloqueo temporal de la(s) tarjeta(s) asociada(s) al crédito. vi. Instruir el reporte de robo o extravío de tal forma que podrá bloquear de manera permanente la(s) tarjeta(s) asociada(s) al crédito. vii. Instruir pagos a su Crédito mediante los Lugares de pago y Fechas de acreditación estipuladas en las cláusulas correspondientes del presente contrato. viii. Consultar fechas de corte y fechas de pago correspondientes al Crédito. ix. Aceptar las Promociones con Pagos Diferidos que el Banco ponga a su disposición respecto a las compras efectuadas con el Crédito, mismos que el Titular deberá aceptar mediante los Medios Electrónicos definidos. x. Solicitar aclaraciones. xi. Las demás que el Banco ponga a su disposición por dicho medio.	i. Activar la Tarjeta de Crédito. ii. Consulta de saldos. iii. Consulta de movimientos. iv. Realizar pagos a su crédito. v. Disponer de efectivo de su crédito mediante la instrucción en los Cajeros Automáticos Banorte o de otros bancos o bien, mediante la red de sucursales Banorte, previa autenticación y bajo los costos y comisiones estipuladas en el Anexo de Comisiones y Tasas de Tarjeta de Crédito. vi. Realizar el cambio de NIP. vii. Las demás que el Banco ponga a su disposición por dicho medio.
Terminal punto de Venta	
i. Disponer efectivo en sucursales del Banco. ii. Realizar compras en establecimientos comerciales a nivel nacional y/o en el extranjero. iii. Podrá aceptar promociones para diferir pagos a plazos. iv. Las demás que el Banco ponga a su disposición por dicho medio.	

El **Banco** informa al **Titular** que, para las operaciones anteriores, será necesario que el **Titular** cuente con los Factores de Autenticación requeridos por el **Banco**. Las operaciones estarán sujetas a las posibilidades y disponibilidad del servicio.

10.3 Información sobre principios de seguridad e información de seguridad y riesgos inherentes.

El **Banco** pone a disposición del **Titular** a través del portal www.va.app, "www.banorte.com/seguridad" y a través de los Medios Electrónicos, los principios de seguridad e información, así como los riesgos inherentes a la utilización de la Banca Electrónica y Banca por Internet, así como las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales.

Así mismo, el **Banco** enviará de manera periódica y gratuita al **Titular** información en relación con lo señalado en el párrafo anterior, a través del Servicio de Banca Electrónica, Banca por Internet (en caso de tenerlos contratados) y del correo electrónico registrado con la finalidad de informar al **Titular** como evitar posibles fraudes de los productos o servicios financieros contratados con el **Banco**.

CAPÍTULO III. CLÁUSULAS APLICABLES A TODOS LOS CAPÍTULOS DEL CONTRATO.

Cláusula Décima Primera

11.1 Procedimiento de aclaraciones.

Con independencia de lo señalado en las cláusulas "Aviso en caso de robo o extravío de Tarjeta de Crédito y reclamación de cargos" y "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 del **Banco**:

- a) Deberá presentar una solicitud dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio con la cual no esté conforme. La solicitud podrá presentarse en las sucursales del **Banco**, en el Servicio de Atención Telefónica, o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) del **Banco**, mediante escrito, correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. El **Titular** podrá levantar la solicitud de aclaraciones mediante los canales Banca por Internet y Banca Electrónica siempre y cuando el **Banco** lo ponga a su disposición. En todos los casos, se le proporcionará al **Titular** un folio o acuse de recibo de su solicitud que indicará la fecha y hora de su recepción. El **Titular** tendrá derecho a no realizar el pago de la transacción cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración.
- b) Transcurrido el plazo de 90 (noventa) días antes mencionado, sin que el **Titular** haya efectuado alguna aclaración, se entenderá que éste último está de acuerdo con las operaciones efectuadas.
- c) 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 con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, 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 (ciento ochenta) días naturales. El dictamen e informe antes mencionados 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 otras comisiones generadas por la suspensión del pago generado por la reclamación.
- d) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) 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 del **Banco** o en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), el expediente generado con motivo de la aclaración, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad 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 relacionadas con terceras personas y;
- e) Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta en forma desfavorable al **Titular**, el **Banco** no reportará como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho del **Titular** de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse al **Banco** por incumplimiento a lo establecido en

términos de la legislación vigente sobre la materia. Sin embargo, el procedimiento previsto en esta cláusula quedará sin efectos a partir de que el **Titular** presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

11.9 Datos de contacto del 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 "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, teléfonos: 800-627-2292 y 555-230- 2225, correo electrónico: une@banorte.com, páginas de Internet: www.va.app y www.banorte.com Vea la cláusula "Domicilios convencionales". Hacemos de su conocimiento que en nuestro portal www.va.app y en www.banorte.com, podrá consultar información de nuestros productos y servicios, así como las cuentas que mantenemos activas en redes sociales de internet.

11.15 Registro de Contrato de Adhesión.

El presente contrato se encuentra inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF con el número: **0351-004-043010/03-01665-0726**, y tanto el Contrato como sus modificaciones podrán ser consultadas en cualquier momento a través de la página https://registros.condusef.gob.mx/reca/_index.php, la cual se puede ingresar también a través de la página www.condusef.gob.mx.

El Titular autoriza los términos del presente contrato a través de la suscripción de la Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Para más información de nuestros productos y servicios consulte www.va.app, www.banorte.com y www.banorte.com/bancapreferente