



Términos y Condiciones Programa de Lealtad VA

Condiciones Generales

Programa de Lealtad VA es un Programa integral creado, desarrollado y administrado por Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte (en lo sucesivo "**Banorte**"), el cual se otorga únicamente para los clientes personas físicas, mayores de 18 años, con o sin actividad empresarial (en adelante el "**Cliente**"), que mantengan una relación vigente con Banorte mediante la contratación de cualquiera de los productos participantes y que estén inscritas en el Programa, por el que obtienen y acumulan VA Coins, con base en los mecanismos de acumulación descritos, tanto de manera fija o recurrente, como en forma de retos y/o campañas, siempre y cuando los Términos y Condiciones del Programa y/o los retos y campañas en los que el Cliente participe sean cumplidos para intercambiar dichas VA Coins por recompensas.

Banorte se reserva el derecho de modificar o terminar parcial o totalmente, según considere necesario, los términos y condiciones, privilegios, beneficios y ofertas especiales del Programa de Lealtad VA a su discreción y sin previo aviso. Esto significa que Banorte puede rechazar la inscripción al Programa de aquellos clientes que tenga registrado cualquier incumplimiento en alguno de los productos y/o servicios de los productos participantes, puede realizar cambios que afecten, por ejemplo, vigencias, modificación del monto de las VA Coins requeridas para intercambiar una recompensa, límites, mecanismos de acumulación o para el intercambio y/o redención de VA Coins; ajustes en la inscripción y en la vigencia de las VA Coins, así como la suspensión temporal y/o cancelación del Programa de Lealtad para uno o para la totalidad de los clientes VA.

Productos VA Participantes:

- Cuenta Digital
- Cuenta Digital Ilimitada
- Nueva Tarjeta de Crédito Clásica
- Nueva Tarjeta de Crédito Platinum
- Pagaré Digital
- Fondos de Inversión
- Crédito de Nómina
- Adelanto de Nómina



1. Definiciones

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

- **Programa:** El esquema de lealtad denominado “Programa de Lealtad VA”, ofrecido por Banorte, que otorga beneficios a los Clientes mediante la acumulación y redención de unidades denominadas “VA Coins” y que tiene una equivalencia al momento de la redención en pesos mexicanos (uno a uno).
- **Cliente:** Persona física mayor de 18 años, con o sin actividad empresarial que mantenga una relación vigente con Banorte mediante la contratación de cualquiera de los productos VA participantes y que cumpla con los requisitos establecidos en el presente documento.
- **VA Coins:** Unidades acumulables por el Cliente como resultado de la participación en retos, campañas o acciones definidas por el Programa, mismos que tienen una equivalencia en pesos mexicanos uno a uno en la redención.
- **Recompensas:** Bienes, servicios, descuentos, beneficios u otros incentivos que el cliente puede obtener mediante la redención o intercambio de VA Coins, conforme al catálogo vigente.
- **App:** Aplicación móvil de Banorte denominada VA, mediante la cual el Cliente puede consultar su saldo, su progreso, VA Coins acumuladas por mecanismos definidos, redimir recompensas y participar en retos y/o campañas.
- **Reto:** Son actividades específicas diseñadas para ayudar a los Clientes a ganar VA Coins al completarlas. Cada reto representa una oportunidad adicional para incrementar el saldo en VA Coins, algunos de ellos tendrán un límite de tiempo para completarlos y/o requerirán activación previa.
- **Campañas:** Son promociones con una temporalidad corta donde se establecen las reglas de participación y beneficio ligado al Programa de Lealtad VA. En cada una se especificará condiciones y si requerirá activación.

2. Aceptación

Al utilizar los beneficios y por el hecho de utilizar o contratar alguno de los productos participantes en el Programa de Lealtad VA, el Cliente acepta automáticamente y en su totalidad los presentes Términos y Condiciones.

3. Requisitos de Participación

Podrán participar en el Programa los Clientes que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser titular de al menos un producto financiero activo de VA (Cuenta Digital, Cuenta Digital Ilimitada, Nueva Tarjeta de Crédito Clásica, Nueva Tarjeta de Crédito Platinum, Pagaré Digital, Fondos de Inversión, Crédito de Nómina y Adelanto de Nómina).
- Tener instalada la App VA.
- Estar en cumplimiento de sus obligaciones contractuales en cada uno de los productos VA contratados.



4. Inscripción al Programa

La inscripción al Programa de Lealtad será automática y gratuita para los Clientes VA que cuenten con alguno de los productos financieros señalados.

Los Clientes podrán consultar en la sección de Lealtad de la App, tanto las reglas, como los términos y condiciones, así como un apartado con las preguntas frecuentes.

5. Mecánica de Acumulación

El Cliente podrá acumular Va Coins mediante:

1. Contratación o uso de productos y servicios financieros de VA, acumulando Va Coins de manera fija (*ver tabla 1*).
2. Cumplimiento de retos definidos en el Programa.
3. Participación en campañas promocionales o de temporada de manera recurrente (de lanzamiento, por aniversario, Buen Fin, Hot Sale, Fin de Año, Semana Santa, verano, etc.).

Los retos se clasifican en:

- **Activos** – Son los que están en curso, no han sido completados y no están vencidos.
- **Completados** – Los que ya generaron VA Coins al Cliente por cumplir con las condiciones de estos.
- **Vencidos** – Aquellos cuya fecha de cumplimiento expiró y no fueron completados.

Para cada reto se establecerá una recompensa específica de VA Coins, visible en la App y será asignado de manera discrecional por Banorte y podrá o no ser personalizado o aplicar a un grupo definido de Clientes.

Cada uno de los retos y campañas tendrán sus propias reglas (términos y condiciones del reto o campaña) las cuales serán visibles en la App para los clientes elegibles.

Algunos ejemplos de retos (no limitativos):

- Migrar de Cuenta Digital a Cuenta Digital Ilimitada.
- Incrementar saldos o realizar determinado tipo de transacciones.
- Reducir el número de retiros mensuales en Cajeros Automáticos Banorte.
- Contratación y uso de productos participantes.



Tabla 1. Acumulación de VA Coins de manera fija*

	T. Débito	T. Crédito			Portabilidad de Nómina	Crédito de Nómina
Evaluación	Por cumplimiento mensual de rangos de transacciones (trx) de mínimo \$100 MXN con tarjeta física o digital.	Por cada \$100 MXN de compras con tarjeta física o digital.	Contratación exitosa de TdC + primera compra con monto mínimo según Tarjeta.	Liberación de prenda en efectivo (depósito en garantía). conservando tu Tarjeta de Crédito.	Realizar la Portabilidad + mantener 3 meses de dispersión de recursos laborales continua	Contratación exitosa de CDN* + 3 meses consecutivos de pago puntual *dependiendo de la línea de crédito contratada
Asignación de VA Coins	Rangos por transacciones mínimas de \$100 MXN: 0 trx a 4 trx = 0 Va Coins 5 trx a 9 trx = 10 Va Coins 10 trx a 14 trx = 15 Va Coins 15 trx a 19 trx = 20 Va Coins 20 trx a más = 25 Va Coins	VA Coins generados por uso de la tarjeta. Nueva Tarjeta de Crédito Clásica: 1 VA Coin por cada \$100 MXN de compra (1% de la facturación). Nueva Tarjeta de Crédito Platinum: 1 VA Coin por cada \$80 MXN de compra (1.25% de la facturación).	VA Coins otorgados como bono por contratación exitosa: Nueva Tarjeta de Crédito Clásica: 100 VA Coins. Nueva Tarjeta de Crédito Platinum: 300 VA Coins.	VA Coins bonificados equivalente al 10% del monto de la prenda en efectivo.	80 VA Coins (al cierre de mes).	Línea de Crédito \$0.00 a \$4,999 = 0 VA Coins \$5,000 a \$15,000 = 50 VA Coins \$15,001 a \$40,000 = 130 VA Coins \$40,001 a más = 160 VA Coins VA Coins (al cierre de mes).
Reglas	Cada transacción debe ser por un monto mínimo de \$100 MXN con tarjeta física o digital de débito VA. Cada transacción se considera de forma individual y deberá estar posteada o reflejada en el estado de cuenta antes del cierre del mes calendario. Es decir, no se acumulan montos	Aplican para compras con tarjeta física o digital, cargos recurrentes y meses con intereses. No incluye compras a meses sin intereses. Aplican compras posteadas y reflejadas en el estado de cuenta en todos los	Se requiere la contratación de una TDC VA y en los primeros 30 días realizar una compra mínima de: \$1,000 MXN para Nueva Tarjeta de Crédito Clásica y \$3,000 MXN para Nueva Tarjeta de Crédito Platinum. El abono de VA Coins se realizará al cierre de mes.	Aplica para clientes con TDC con prenda en efectivo que cumplan con los criterios de buen uso establecidos por la institución. A partir de los 6 meses de antigüedad de la cuenta se evaluará su posible elegibilidad para la liberación de la prenda en	Mantener 3 meses consecutivos la dispersión de prestaciones laborales para obtener el beneficio. Se premia solo una vez por cliente.	3 meses consecutivos de pagos puntuales, sin importar si los pagos son semanales, quincenales, decenales o mensuales.



para alcanzar el número requerido de transacciones. <i>Por ejemplo, una compra de \$500 MXN se contabiliza como una sola transacción, no como cinco.</i> Se excluyen giros restringidos (conocidos como “cuasicash” que implican juegos de azar, casinos, apuestas, o compra de Criptomonedas). Se excluyen reversos o devoluciones de compras, comisiones y/o disposiciones de efectivo.	comercios excluyendo giros restringidos (conocidos como “cuasicash” que implican juegos de azar, casinos, apuestas, o compra de Criptomonedas). Se excluyen reversos o devoluciones de compras (los VA Coins asignados se eliminan en consecuencia), comisiones, disposiciones de efectivo, pagos a la tarjeta de crédito, cheques de conveniencia, transferencias de saldo o mensualidades de compras a plazo.		efectivo (depósito en garantía) y en caso de resultar elegible y graduar exitosamente, el cliente recibirá por única ocasión una bonificación en VA Coins equivalente al 10% del monto de la prenda en efectivo que tenga vigente. El beneficio no es acumulable y no podrá otorgarse más de una vez por cuenta.		
---	---	--	--	--	--

**Vigencia de la promoción al 31 de diciembre de 2026. La acumulación de las VA Coins podrá verse reflejada de manera mensual.*

La acumulación de VA Coins de manera fija, tendrá un límite anual, diferenciando por los productos participantes:

- 12,000 VA Coins para Clientes con Nueva Tarjeta de Crédito Clásica.
- 36,000 VA Coins para Clientes con Nueva Tarjeta de Crédito Platinum.

Estos límites aplican para la acumulación fija y redención de VA Coins y aplican por año calendario. Los retos y campañas quedan exentos.

5. Valor y Vigencia de VA Coins

Cada VA Coin equivale a un peso mexicano (\$1.00 MXN) para efectos de redención. Las VA Coins no tienen fecha de vencimiento.

6. Redención de Recompensas

Dentro de la sección de Lealtad de la App cada recompensa especificará el valor en VA Coins necesario para obtenerla. Asimismo, se detallarán condiciones específicas de entrega, vigencia y disponibilidad aplicables a cada recompensa.



Una vez confirmada la operación de redención exitosa dentro de la App, se reflejará la disminución correspondiente en el saldo de VA Coins. Las recompensas redimidas no podrán ser devueltas, cambiadas ni canceladas. Las VA Coins se podrán redimir por cualquier producto o servicio que se encuentre disponible en el catálogo definido, siempre y cuando cuenten con los VA Coins necesarios para ello.

- **Cashback:** En el caso de la bonificación (Cashback), esta podrá redimirse a partir de \$50 pesos (50 VA Coins). La redención estará sujeta a los límites anuales aplicables al Programa, equivalentes a 12,000 VA Coins para clientes con Nueva Tarjeta de Crédito Clásica y 36,000 VA Coins para clientes con Nueva Tarjeta de Crédito Platinum, por año calendario. La bonificación del beneficio se verá reflejada en la cuenta de depósito elegida o bien en la tarjeta de crédito bajo el concepto "bonificación cashback" en los movimientos de la App y en el estado de cuenta como un abono que incluye un segundo movimiento del IVA correspondiente. La suma de ambos movimientos sumará el monto redimido.
Podrán existir campañas o promociones específicas cuyas redenciones no contabilicen para los límites de redención antes señalados.
- a) **Certificados de regalo:** Monto mínimo de \$50 pesos sin límite de eventos.
- b) **Experiencias exclusivas:** Las experiencias pueden variar según la temporada del año y serán comunicadas oportunamente.
- c) **Memorabilia y artículos coleccionables:** Podrán variar dependiendo la disponibilidad y serán comunicadas oportunamente.

Para cualquier redención los productos VA contratados por el cliente deben de estar en cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Cualquier redención (cashback, certificados de regalo, experiencias exclusivas, memorabilia y artículos coleccionables) está sujeta a disponibilidad.

7. Consulta de Saldo, Movimientos y Progreso de los retos y Campañas

Dentro de la sección de Lealtad de la App, el Cliente podrá consultar el saldo actual de VA Coins, así como los movimientos que lo determinaron (acumulación y redención), correspondientes tanto al periodo vigente como a periodos anteriores (definidos por mes calendario).

Asimismo, podrá consultar los retos disponibles que el Programa le haya asignado, así como aquellos que se encuentren activos, incluyendo su progreso y fecha de vencimiento.

De igual forma, el Cliente podrá ver en la sección de Lealtad de la App, las recompensas disponibles, conforme a su saldo actual en Va Coins.



8. Restricciones

El acceso al Programa podrá verse limitado en caso de no mantener su cuenta y productos financieros al corriente, tener pagos vencidos o bloqueos operativos, durante la vigencia del Programa y/o de algún reto o campaña activa.

Para acceder a cualquiera de los beneficios, en particular para la Nueva Tarjeta de Crédito Clásica y Nueva Tarjeta de Crédito Platinum, deben estar activas y al corriente en sus pagos, no deberá encontrarse con algún tipo de bloqueo ejecutado por el Banco, ni encontrarse en algún estatus de investigación (aclaración pendiente de resolución, quejas y/o reclamaciones pendientes, así como prevención y lavado de dinero). Aplican restricciones. Sujeto a cambios sin previo aviso.

El Cliente deberá mantener sus datos actualizados para recibir notificaciones relacionadas con el Programa.

Banorte se reserva el derecho de excluir productos o servicios específicos del Programa. Asimismo, podrá cancelar o suspender la inscripción del Cliente al Programa por malas prácticas de uso sin previo aviso y sin responsabilidad alguna. En tales casos, se cancelarán los VA Coins previamente otorgados al Cliente.

9. Modificaciones

Banorte podrá modificar, suspender o cancelar parcial o totalmente el Programa, sus beneficios, condiciones de acumulación y redención, previa notificación a través de los canales oficiales con 30 días naturales de anticipación. Será responsabilidad del Cliente revisar periódicamente los presentes Términos y Condiciones.

10. Comunicación

La comunicación de temas relacionados con el Programa de Lealtad será enviada al Cliente de manera oportuna por diferentes canales:

- In App
- Push
- Email
- SMS
- WhatsApp

La comunicación podrá enviarse dependiendo el evento:

- Bienvenida.
- Recordatorios.
- Redención de VA Coins.
- Todo lo relacionado a retos (Nuevos asignados, su progreso, vencimiento y cumplimiento exitoso).



- Nuevas recompensas habilitadas.
- Campañas.
- Cambios y modificaciones en las reglas, términos y condiciones.
- Cancelación.

El Cliente podrá en todo momento consultar y acceder dentro de la sección de Lealtad en la App a:

- Preguntas frecuentes.
- Términos y condiciones.
- Ayuda para comunicarse con un ejecutivo del Centro de Contacto (con el ícono “?”) y enviar algún correo electrónico para resolver dudas particulares con la acumulación y/o redención de las VA Coins.

El cliente podrá utilizar el canal de WhatsApp como canal de consulta 24x7.

11. Aclaraciones

El Tarjetahabiente contará con un plazo máximo de 90 (noventa) días naturales, contados a partir de la fecha en que se registre la redención, para solicitar aclaraciones relacionadas exclusivamente con: el descuento incorrecto o duplicado de VA Coins, errores en la aplicación de la redención, la no generación del artículo, certificado o folio correspondiente, o la asignación incorrecta del beneficio.

Es responsabilidad del proveedor de cada beneficio (artículos, certificados o experiencias) la calidad, uso, vigencia y restricciones, conforme a los Términos y Condiciones del programa. Los bienes y servicios ofrecidos a través de las plataformas de redención son operados directamente por cada proveedor.

El canal de atención para aclaraciones con respecto al Programa de Lealtad será contacto@valealtad.app

12. Responsabilidad

Banorte no será responsable por:

- Pérdida total o parcial de VA Coins por causas no imputables a Banorte.
- Interrupciones temporales o definitivas del Programa por caso fortuito, fuerza mayor o causas imputables a terceros.
- Daños o perjuicios derivados del incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones por parte del Cliente.



13. Vigencia del Programa

El Programa tendrá una vigencia al 31 de diciembre de 2026 con renovación anual automática.

14. Aviso de Privacidad Simplificado

Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, con domicilio en Avenida Revolución 3000 Colonia La Primavera, Monterrey, Nuevo León, Código Postal 64830 para oír y recibir notificaciones, quien es el responsable del uso y protección de sus datos personales y al respecto le informa lo siguiente: Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para la operación y registro de los productos que usted hubiese solicitado y/o contratado. Ponemos a su disposición el Aviso de Privacidad Integral cuyo texto se encuentra en www.banorte.com, donde le damos a conocer más información acerca del tratamiento de su información y los derechos que usted puede hacer valer.