

LEY DE TRANSPARENCIA

Porque en El Palacio de Hierro nos interesa mantener una gran comunicación con nuestros clientes, a continuación le recordamos las principales características y beneficios de la Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro.

REQUISITOS PARA APERTURA

Obtener la Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro es muy sencillo: Si cumple con los siguientes requisitos y llenando el formato de solicitud de apertura, puede tramitarla en cualquiera de nuestras Tiendas o a través de la página de internet www.mitarjetapalacio.com.mx/tarjetapalacio.

- Edad mínima de 18 años
 - Identificación oficial: Credencial para votar o Pasaporte, vigente *
 - Extranjeros: Credencial de residente temporal o permanente *
 - Ingresos mensuales de \$5,000
 - Antigüedad mínima de 6 meses en domicilio y/o empleo
- * Estos te serán requeridos al recoger tu tarjeta en el área de Crédito de nuestras tiendas.

Trámite Express: Si cuenta con una tarjeta de crédito bancaria o comercial con antigüedad mínima de un año y de la cual sea titular, podrá realizar su trámite en Tienda en sólo 20 minutos con nuestros promotores o si lo solicita en alguna de nuestras terminales el trámite sólo es en 4 minutos y por internet le daremos respuesta máxima un día hábil.

Trámite Normal: Si no cuenta con tarjeta bancaria o comercial, el trámite será máximo de 8 días hábiles para realizar la confirmación de los datos proporcionados en la solicitud de apertura, debe presentar su identificación original (IFE o pasaporte vigente), 2 últimos comprobantes de ingresos y comprobante de domicilio actual (luz, agua, teléfono y/o boleta predial).

USO DE SU TARJETA PALACIO

La Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro le sirve principalmente como un medio de pago, el cual puede utilizar de las siguientes formas:

BENEFICIOS EXCLUSIVOS

Si usted realiza compras con su Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro y cubre la totalidad de la compra en su siguiente fecha de pago, estará gozando de un enorme beneficio al no pagar cantidad alguna de intereses y se habrá financiado varios días sin costo. Le recordamos que la Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro no tiene costo por anualidad, por emisión, reposición de tarjeta y por tarjetas adicionales.

Adicionalmente, usted cuenta con los grandes beneficios de utilizar la Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro en las promociones exclusivas de Mensualidades Sin Intereses, que pueden ser plazos desde 3 hasta 24 meses, Días de cortesía con 10% de descuento adicional en diferentes promociones de Moda, Hogar, Electrónica, Bebés, Blancos y Joyería.

Promociones exclusivas para usted como: Martes 13, en la que ofrecemos 13 mensualidades sin intereses en marcas y productos participantes; generación de Puntos por Compra al Doble cada jueves; viajes a 12 mensualidades sin intereses.

Seguro de vida, autos y gastos médicos mayores a 10 mensualidades sin intereses en los módulos en tienda de GNP.

DOMICILIACIÓN

Sin ningún costo y de manera inmediata, puede realizar la domiciliación de estos servicios:

- Recibo Telmex (Atención a Clientes)
- Planes Tarifarios de Telefonía Celular con cargo revolvente a su Tarjeta Palacio

COMISIONES

Su Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro es una de las más accesibles del mercado, ya que prácticamente no existen comisiones. Los únicos cargos extras que podrá encontrar en su estado de cuenta son:

COMISIÓN	MONTO	IVA	TOTAL	DESCRIPCIÓN
Por Gastos de cobranza	\$375.00	\$60.00	\$435.00	Aplica cuando no se realiza el pago mínimo antes de su fecha de corte. Se cobra por evento, por gastos originados para solicitar el pago.
Por disposición de efectivo	7.00%	16.00%	7.00% + IVA	Cobro por evento y sobre monto dispuesto.
Sanción por cheque devuelto	20.00%	16.00%	20.00% + IVA	% sobre el monto del valor del cheque que sea devuelto por alguna causa más el IVA. Se cobra por evento.

Los cambios a estas comisiones serán informados a través de:

- Estado de cuenta
- Módulo de consulta en tiendas
- Área de Crédito de cualquiera de nuestras tiendas
- Internet: www.mitarjetapalacio.com.mx/tarjetapalacio

CUOTAS

Recuerde que su Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro no tiene cuotas anuales de ningún tipo y usted no pagará nada por los siguientes conceptos:

- Reposición de su tarjeta (titular y adicionales).
- Emisión de tarjetas adicionales para sus familiares más queridos.
- Aumento de límite de crédito.
- Inactividad de la tarjeta.
- Aclaración de cargos en su Tarjeta de Crédito.
- Sobregiro en su línea de crédito.
- Uso de nuestra Línea de Atención Telefónica o servicios por Internet.
- Reimpresión de estados de cuenta sin costo

LEY DE TRANSPARENCIA

CARGOS E INTERESES

Los intereses ordinarios y moratorios se determinarán con base en los siguientes puntos:

La tasa de interés ordinario anual será determinada conforme a lo que resulte del promedio aritmético de la TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio) a 28 (Veintiocho) días que haya dado a conocer el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación los días jueves de las cuatro últimas semanas a la fecha de corte, y en caso de que algún jueves hubiera sido inhábil, se tomará la del día hábil bancario inmediato anterior, adicionando máximo 55 (cincuenta y cinco) puntos porcentuales.

En caso de que la tasa de referencia anterior dejara de existir, la tasa de interés sustitutiva aplicable se determinará con base en lo que resulte del promedio aritmético de la tasa de CETES (Certificados de la Tesorería de la Federación) con cotización a plazo de 28 días o al plazo que en lugar de éste determine el Banco de México durante las últimas 4 (cuatro) semanas a la fecha de corte, adicionando máximo 60 (sesenta) puntos porcentuales. En caso de que por cualquier causa deje de existir la tasa anual de rendimiento en colocación primaria de CETES al plazo de 28 (veintiocho) días, se tomará y aplicará subsecuentemente como tasa de referencia sustitutiva la que el Banco de México determine en sustitución de la antes referida tasa de CETES.

En caso de que por cualquier causa deje de existir la citada tasa de CETES o el Banco de México deje de considerar a dicha tasa como tasa de referencia, aún cuando se siga publicando, sin que la misma haya sido sustituida por el Banco de México por alguna otra tasa de referencia o bien deje de existir la tasa de referencia que, por disposición del Banco de México hubiera sustituido a la aludida tasa de CETES se tomará y aplicará como tasa de referencia sustitutiva aplicable, el CCP (Costo de Captación a Plazo) de pasivos denominados en moneda nacional que el Banco de México publique en el Diario Oficial de la Federación, referido al mismo plazo de 28 (veintiocho) días antes señalado.

En este caso, la tasa anual de interés aplicable se determinará sumando máximo 65 (sesenta y cinco) puntos porcentuales al último CCP publicado a la fecha de corte. En el caso de que por cualquier causa deje de existir el CCP como tasa de referencia o el Banco de México deje de considerar al CCP como representativo del conjunto de las instituciones de banca múltiple, aún y cuando se siga publicando, se tomará y aplicará como tasa de referencia sustitutiva la que el Banco de México determine en sustitución del CCP, referida al mismo plazo de 28 (veintiocho) días antes señalado.

En este caso la tasa anual de interés aplicable se determinará sumando máximo 65 (sesenta y cinco) puntos porcentuales a la última tasa de referencia sustitutiva que establezca el Banco de México y haya sido publicada a la fecha de corte del último ciclo. El pago de intereses moratorios sólo podrá exigirse cuando estos sean resultado de un periodo vencido.

EJEMPLO DE CÁLCULO DE TASA DE INTERÉS ANUAL ORDINARIA:

TIIE: 8.66%* Puntos Porcentuales: 33.84%** Fórmula: $8.66\% + 33.84\% = 42.50\%$

* La TIIE es una tasa variable de referencia publicada por el Banco de México.

** Estos puntos pueden variar de acuerdo al comportamiento del mercado.

COSTO ANUAL TOTAL (CAT)

Entendido como el costo anual total de financiamiento determinado conforme a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México en términos de lo dispuesto por el Artículo 8 de la Ley. Expresado en términos porcentuales anuales, dicho CAT es calculado conforme a las características específicas del Financiamiento Revolvente en la fecha de celebración del presente contrato; que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos.

CAT 0.0% para mensualidades sin intereses. Informativo. CAT Promedio 14.10% sin IVA para la Tarjeta Palacio calculado al 1 de febrero de 2017. Tasa de interés promedio ponderada 13.26%

FORMAS Y LUGARES DE PAGO DE LA TARJETA DE CRÉDITO DE EL PALACIO DE HIERRO

D.F. y Área Metropolitana

El Palacio de Hierro Durango, Centro, Perisur, Coyoacán, Santa Fe, Polanco, Satélite e Interlomas.

Casa Palacio Antara. La Boutique Palacio Acoxta, Agencia de Viajes Palacio, Restaurante Palacio.

Así como en nuestras Boutiques Exclusivas:

- Aldo
- Bebe
- Bimba & Lola
- Burberry
- Cortefiel
- Juicy Couture
- Mac Cosmetics
- Mango
- Michael Kors
- Pandora
- Rosa Clará
- Springfield
- Tane
- Uno de 50
- Women Secret.

Contamos con diversos medios para pagar tu Tarjeta de Crédito El Palacio de Hierro:

- Efectivo
- Tarjeta de Débito
- Cheque a nombre de El Palacio de Hierro S.A de C.V.

Pago en Banca en Línea

A través de nuestro portal mitarjetapalacio.com.mx o bien, en la sección de Pago de Servicios de las plataformas digitales de estos bancos:

- banamex.com
- bbva.mx
- banorte.com
- hsbc.com.mx
- santander.com.mx
- inbursa.com

LEY DE TRANSPARENCIA

Pago en Sucursal

- Banamex: Cuenta 870/69886
- BBVA: Cuenta CIE 516221
- Santander: Cuenta Convenio 0978

¡IMPORTANTE!

Para cualquier operación es necesario anotar el número de referencia, que son los 16 dígitos de tu Tarjeta Palacio.

Tus pagos en línea y en sucursal bancaria quedan aplicados hasta en 3 días hábiles.

PUNTOS PALACIO

PUNTOS POR APERTURA*

Al usar por primera vez su Tarjeta Palacio, le obsequiamos el 100% de sus compras en Puntos, los cuales podrá utilizar en nuestras tiendas El Palacio de Hierro, Casa Palacio, La Boutique Palacio, Viajes Palacio, elpalaciodehierro.com, Palacio Outlet, Café Palacio o en cualquiera de nuestras Boutiques Exclusivas. Por ejemplo: Si el monto de su primera compra es por \$50,000 le daremos 50,000 Puntos Palacio, lo que equivale a \$ 5,000.

PUNTOS POR COMPRA**

Posteriormente, cada vez que use su Tarjeta Palacio recibirá un 10% de sus compras en Puntos (valor de cada punto \$0.10).

Contamos con fechas especiales en que usted recibe el doble de puntos, es decir, el 20% en Puntos por cada compra realizada. Podrá redimir el doble de Puntos por Compra en semana de Pascua y la última semana del año.

También debe considerar que cada punto lo puede cambiar por un kilómetro en el programa Premier de Aeromexico, así que sus puntos le permitirán adquirir los diferentes productos o servicios que Aeromexico ofrece para usted.

Es muy importante considerar que cuando usted realiza la devolución del producto que generó los puntos y usted ya hizo uso de los puntos generados, de forma automática se le transfiere el monto de los puntos utilizados al plan de financiamiento revolvente de los artículos que compró con los Puntos Palacio. Recuerde que en cualquier caso, la acreditación de puntos se llevará a cabo al día siguiente de realizar sus compras.

Lo invitamos a realizar en tiempo los pagos mínimos a su cuenta, ya que en caso de presentar máximo dos periodos de atraso, quedará suspendida la disposición y abono de sus Puntos; estos se reactivarán una vez realizado su pago. En caso de llegar a tres periodos de atraso, sus puntos quedarán automáticamente cancelados.

*El 100% de Puntos por Apertura no aplica en promociones especiales de redención de puntos

**El 10% de Puntos por Compra si aplica en promociones especiales de redención de puntos

Todos los Puntos Palacio tienen vigencia de 2 años a partir de la fecha en que fueron generados.

PROTECCION PALACIO

Protección Palacio ahora te ofrece una mayor protección con PROTECCIÓN PALACIO TOTAL.

La combinación perfecta entre comodidad y tranquilidad, al contar con el seguro de vida y los servicios de asistencia más confiables en el mercado.

Este programa se encuentra respaldado por GNP, Grupo Nacional Provincial, aseguradora 100% mexicana con más de 114 años de experiencia en el mercado quien ocupa un prestador de servicios altamente especializado, que cuenta con una extensa red a nivel nacional y en el extranjero.

Valoramos tu protección

Nuestra Protección incluye tres coberturas que mantendrán protegido a tu(s) beneficiario(s) o patrimonio en el desafortunado caso de que llegarás a fallecer.

Coberturas:

- Muerte natural \$125,000 M.N.
- Muerte Accidental \$250,000 M.N.
- Saldo Insoluto (cubre el saldo de tu Tarjeta Palacio) \$27,000 M.N.

Asistencias confiables

Un servicio de Asistencias para emergencias, que te protege a ti, a tu cónyuge e hijos menores de 18 años, brindándoles una atención oportuna y confiable las 24 horas del día, los 365 días del año.

Asistencia Hogar

- Instalaciones eléctricas
- Plomería
- Cerrajería
- Vidriería
- Albañilería
- Asistencia legal en el hogar
- Cotización gratuita de cualquier servicio que requieras en tu hogar

Asistencia vial

- Remolque o transporte de vehículo
- Auxilio vial básico: cambio de llantas, paso de corriente y envío de gasolina gratis
- Referencias de talleres mecánicos

Asistencia médica

- Traslado médico (ambulancia terrestre y aérea)
- Referencias médicas en la República Mexicana
- Médico a domicilio

LEY DE TRANSPARENCIA

Asistencia en viajes

- Asistencia en viajes en territorio nacional y en el extranjero
- Información previa a un viaje
- Localización y reenvío de equipaje
- Información y tarifas preferenciales en renta de aviones y helicópteros
- Mensajes urgentes
- Asistencia administrativa

Asistencia Funeraria

- Servicio de Asistencia Funeraria para Inhumación
- Servicio de Asistencia Funeraria para Cremación

Asistencia Dental

- Examen Oral
- Limpieza Oral
- Consulta de urgencia

Check Up

- Química sanguínea 27 elementos
- Electrocardiograma en reposo
- Biometría hemática
- Examen general de orina
- Tele de tórax

Estarás protegido por tan solo \$110.00 M.N. Con un mes sin costo*.

Además contamos con un paquete básico del cual podrá disfrutar de 1 mes sin costo*. Descubra todos los beneficios que sus Servicios de Asistencia y estilo de vida le ofrecen.

Coberturas:

- Muerte natural \$75,000 M.N.
- Muerte Accidental \$150,000 M.N.
- Saldo Insoluto (cubre el saldo de tu Tarjeta Palacio) \$20,000 M.N.

Asistencias

- Asistencia Hogar
- Asistencia Vial
- Asistencia Médica
- Asistencia en Viajes

El costo mensual será cargado directo a tu Tarjeta Palacio.

*Beneficio Exclusivo para Tarjetahabiente Palacio.

Este material es de carácter informativo, el seguro se rige bajo las Condiciones Generales del mismo.

PROFESIONAL

Asegura la protección universitaria de tu hijo con nuestro seguro educacional que garantiza el pago de su educación y al mismo tiempo brinda el respaldo de un seguro de vida.

Valoramos tu protección

Nuestra Protección incluye coberturas que mantendrán protegido tu ahorro y a tu(s) beneficiario(s) o patrimonio en el desafortunado caso de que llegarás a fallecer o sufrir invalidez total y permanente.

Protección del Ahorro:

- Al final del plazo elegido, el beneficiario recibirá el ahorro garantizado para su educación.

Protección por Fallecimiento

Los Beneficiarios podrán:

- Recibir la suma asegurada contratada en el seguro de vida.
- Contarán con un anticipo de la suma asegurada para cubrir los gastos funerarios que sean necesarios.
- Cubre el pago de primas del ahorro al fallecer el padre o tutor del menor.
- Si antes del plazo elegido el Contratante llegara a faltar a consecuencia de un accidente, sus beneficiarios recibirán la suma asegurada contratada para este beneficio, adicional a la de fallecimiento.
- La opción de que el Contratante asegure a su cónyuge bajo la misma protección por fallecimiento e invalidez.
- Si el Contratante presenta una enfermedad en fase terminal, podrá disponer de un anticipo de la suma asegurada para cubrir sus necesidades.

Protección por Invalidez total o permanente

- No será necesario el pago de primas, el Beneficiario recibirá el ahorro garantizado al final del plazo y el Contratante continuará protegido en caso de fallecimiento.
- El Contratante recibirá la suma asegurada contratada para este beneficio.

Protección Mujer

- El contratante recibirá un monto para hacer frente a padecimientos frecuentes y/o exclusivos de su género, tales como: Cánceres de mujer, enfermedades graves, complicaciones en el embarazo y del recién nacido.

LEY DE TRANSPARENCIA

Beneficios Adicionales

- El monto del seguro se actualiza cada año para que no pierda valor
- Tú eliges como quieres recibir Tu ahorro ya sea en una sola exhibición o a través de un fideicomiso.

ALTA ESPECIALIDAD

Es el seguro de Gastos Médicos Mayores que te permite recibir atención especializada para un grupo específico de enfermedades en cualquier hospital del extranjero a un costo accesible.

Cubre

- Hospitalización
- Honorarios médicos
- Medicamentos prescritos
- Equipo de Anestesia
- Sala de operaciones, recuperación y curaciones
- Estudios de laboratorio, gabinete e imagenología

Grupos de enfermedades y accidentes

Especialidades médicas:

- Oncológicas
- Cardiológicas
- Neurológicas
- Hematológicas

Enfermedades:

- Enfisema pulmonar
- Desprendimiento de retina
- Autoinmunes
- Enfermedades pancreáticas

Procedimientos quirúrgicos:

- Cirugía de columna
- Cirugía de padecimientos congénitos
- Trasplantes

Accidentes:

- Politraumatismo
- Quemadura de tercer grado

Accidentes:

- Politraumatismo
- Quemadura de tercer grado

Asistencia en viajes:

- Servicio concierge nacional e internacional
- En caso de una urgencia médica
- Hospedaje por convalecencia
- Traslado médico a tu lugar de residencia post-hospitalización
- Boleto viaje redondo y ayuda para hospedaje de un familiar
- Repatriación por fallecimiento
- Gastos por cremación o inhumación

SEGUROS PALACIO

Visita nuestros Módulos de Seguros GNP, ubicados a un costado de nuestra área de crédito, ahí nuestros Asesores te brindarán mayor información sobre la opción más adecuada para tu protección:

Contrata tu seguro de Auto, Gastos Médicos Mayores y Hogar y recibe 10 MENSUALIDADES SIN INTERES pagando con tu Tarjeta Palacio.**

Algunos beneficios del Seguro de Auto GNP:

- Protege no sólo tu vehículo, también brinda protección al conductor, sus pasajeros, otros automóviles e incluso a terceras personas.
- Recibe asistencia sin costo en caso de solicitar cambio de llantas, quedarse sin batería, olvidar tus llaves dentro del coche o incluso si te quedas sin gasolina.
- Servicio de Grúa en caso de que tu auto sufra alguna avería o falla mecánica.

Algunos beneficios del Seguro de Gastos Médicos Mayores GNP:

- Protección y asesoría ante eventualidades médicas.
- Las 24 horas los 365 días del año tu seguro te ofrece servicio de ambulancia en caso de emergencia, consultas médicas a domicilio y orientación médica telefónica.
- Ayuda económica para cubrir los gastos generados por parto o cesárea.
- De acuerdo a tus necesidades de protección puedes elegir el hospital y los médicos de tu preferencia.

Algunos beneficios del Seguro de Hogar GNP:

- Protección y asesoría ante eventualidades médicas.
- Las 24 horas los 365 días del año tu seguro te ofrece servicio de ambulancia en caso de emergencia, consultas médicas a domicilio y orientación médica

LEY DE TRANSPARENCIA

telefónica.

- Ayuda económica para cubrir los gastos generados por parto o cesárea.
 - De acuerdo a tus necesidades de protección puedes elegir el hospital y los médicos de tu preferencia.
- Estos Beneficios son de carácter informativo, los seguros se rigen bajo las Condiciones Generales de los mismos

CUMPLEAÑOS

Al ser Totalmente Palacio, su cumpleaños es un motivo más para demostrarle lo especial que es para nosotros; por eso, un mes antes de su fecha de cumpleaños recibirá una tarjeta de felicitación acompañada de un mensaje en su estado de cuenta. Al presentarla en el Área de Crédito en cualquiera de nuestras tiendas, se le dará un regalo y una promoción especial en Restaurantes Palacio.

SERVICIOS PALACIO

Le ofrecemos la mejor experiencia en compra con una extensa gama de servicios adicionales, únicos en su tipo: Celebra (mesas de regalo); Soluciones Palacio (todo para hacer su vida en el hogar más sencilla); Amarillo 123 (servicio de interiorismo); Entérate (capacitación y cursos de tecnología sin costo) y varias opciones más que puede consultar en tienda.

VIAJES PALACIO

Viva la fascinante experiencia de recorrer el mundo con Viajes Palacio y gozar de enormes privilegios que solamente nosotros podemos ofrecerle.

- Compre cualquier viaje desde 12 mensualidades sin intereses
 - Realice el viaje de su vida. Acuda a cualquiera de nuestras oficinas y con gusto le ofreceremos uno su medida.
 - Reservaciones de boletos de avión, hoteles, cruceros, autos y seguros de viaje
 - Compras y reservas en línea en nuestra página de Internet viajespalacio.com
- Para mayor información comuníquese al centro de Atención Telefónica Travel Line: 5229 1920 D.F. y Área Metropolitana o del Interior de la República al 01 800 713 9291 Lada sin costo.

PÁGINA DE INTERNET

Nuestro portal www.mitarjetapalacio.com.mx/tarjetapalacio es la forma más fácil y segura de administrar su Tarjeta Palacio y tener acceso a múltiples consultas y servicios. Sólo regístrese y obtenga su contraseña.

- Consulte el saldo de sus últimas operaciones e imprima sus últimos estados de cuenta.
 - Realice el pago de su tarjeta desde nuestro portal
 - Conozca la forma de pagar su Tarjeta Palacio a través de las instituciones bancarias afiliadas.
 - Inscríbase a nuestro programa Paperless y contribuyamos a mejorar el medio ambiente.
 - Consulte nuestras promociones por departamento o por tienda
 - Configure su cuenta para elegir el tipo de promociones que le interesan y el medio por el cual desea ser contactado.
 - Reciba asesoría en línea sobre cualquier aclaración de su Tarjeta Palacio
 - Reporte por robo o extravío
- Consulte los lugares donde aceptan su Tarjeta Palacio, y conozca la ubicación de nuestras tiendas y negocios afiliados.

PROGRAMA SOCIO/TOTAL

Este programa es único en su clase, ya que premia la preferencia del uso de su Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro de acuerdo al importe de consumo anual.

El Programa Socio/Total lo premia con un reembolso de hasta el 3% de lo que usted compró durante un año, así como con otros privilegios especiales Al siguiente año y de forma automática, recibirá en su Tarjeta, un saldo para comprar lo que quiera.

Porcentaje de regalo Tarjetahabiente Socio

Total de compras efectuadas en el año	Reembolso acreditado a su tarjeta por ser Tarjetahabiente Socio	Monto mínimo acreditado a su tarjeta por compras anuales
De \$ 70,000 y menor a \$ 200,000	1%	\$ 700
De \$ 200,000 y menor a \$ 400,000	2%	\$ 4,000

Porcentaje de regalo Tarjetahabiente Total

Total de compras efectuadas en el año	Reembolso acreditado a su tarjeta por ser Tarjetahabiente Total	Monto mínimo acreditado a su tarjeta por compras anuales
Mayor a \$400,000 en adelante	3%	\$ 12,000

*** Consulte términos y condiciones en el Área de Crédito

Línea Palacio

Ciudad de México y Área Metropolitana 55 5229 1999 o al 800 00 19990.

EJEMPLO:

Si usted realizó compras durante un año por un monto de \$250,000 pesos M.N., al siguiente año y de forma automática, en su estado de cuenta se verá reflejado un monto de regalo por \$5,000 pesos M.N. que corresponde a un 2% de los \$250,000 pesos M.N. el cual podrá utilizar en el periodo de Marzo a Junio. Usted podrá utilizar esa acreditación para comprar lo que quiera en nuestras tiendas de El Palacio de Hierro, así como en Casa Palacio, Boutique Palacio, Viajes Palacio, elpalaciodehierro.com, Palacio Outlet ,Café Palacio y en todas nuestras Boutiques Exclusivas como: Mango, Michael Kors, Springfield, Women' Secret, por mencionar algunas.

LEY DE TRANSPARENCIA

Consultas de saldos, transacciones y movimientos

Usted podrá realizar en todo momento consultas del saldo, tanto de la Tarjeta como el derivado de los programas de lealtad a través de: Línea Palacio, las oficinas de crédito de las Tiendas, módulos de consulta ubicados en Tiendas. En la Página de Internet únicamente estará disponible la consulta del saldo.

SOLICITUDES, ACLARACIONES, INCONFORMIDADES O QUEJAS

Las solicitudes, aclaraciones, inconformidades o quejas que usted tenga podrá formularlas de la siguiente forma:

Al presentar el documento respectivo en el Área de Crédito en tiendas El Palacio de Hierro.

A través del servicio de ayuda en línea, disponible en la página de Internet.

En la Línea de Atención Telefónica dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales siguientes contados a partir de la fecha de corte presentada en su estado de cuenta.

EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

Tenga la tranquilidad de que si usted o cualquiera de sus adicionales extravía su Tarjeta, puede reportarla a Línea Palacio llamando al 555 - 725 2246 o en nuestra página e inmediatamente quedará bloqueada. Con una simple visita a la oficina de Crédito en cualquier tienda de El Palacio de Hierro, podrá solicitar una reposición sin costo alguno o una tarjeta provisional, presentando su identificación oficial para ambos casos.

EXPERIENCIA CREDITICA

En México existen sociedades de información crediticia que administran la información de clientes que tienen o han tenido en su haber alguna cuenta de crédito.

El Palacio de Hierro reporta al Buró de Crédito el comportamiento de todas las tarjetas de crédito que tengan contrato vigente.

En México, las instituciones que otorgan crédito reportan todo el comportamiento, es decir, tanto el pago oportuno, como los pagos tardíos.

El Palacio de Hierro, le recomienda ser puntual en sus pagos mínimos y revisar constantemente su capacidad de pago. De esta forma usted mantendrá un historial crediticio impecable, lo que será una buena referencia para otras instituciones.

Si usted paga puntualmente su Tarjeta de Crédito de El Palacio de Hierro, su reporte del Buró de Crédito hablará muy bien de usted.

Recuerde que si por ejemplo usted tiene un saldo de \$10,000 y paga únicamente el monto mínimo requerido y no continúa realizando más cargos a su tarjeta, usted terminará de pagar su saldo total en 64 meses.

Cuide su capacidad de pago, generalmente no debe de exceder del 35% de sus ingresos periódicos, los costos por mora son elevados.

Asimismo, le recordamos que utilice su línea de crédito conforme a lo que usted pueda pagar de forma mensual.

Toda la información mencionada en este documento se establece conforme a lo pactado en el contrato de financiamiento de El Palacio de Hierro

Para cualquier información o aclaración, recuerde que tiene diferentes canales para contactarnos:

- Línea Palacio: De lunes a viernes de 8:00 a 21:30 hrs. Sábados y domingos de 9:00 a 21:30 hrs. Ciudad de México y Área Metropolitana 555 - 725 2246.
- En la oficina de Crédito de cualquiera de nuestras tiendas
- En la página de internet: www.mitarjetapalacio.com.mx/tarjetapalacio

* Los documentos de consulta pueden ser susceptibles de cambios.