

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS,  
P R E S E N T E**

IVAN HERRERA DE LUNA, por mi propio derecho, señalando como domicilio y medios de contacto para oír y recibir todo tipo de notificaciones ubicado en la Calle ARROYO DEL TIGRE No. 3, Int. , Col. El Tigre, C.P. 99500, Villanueva, en la ciudad de Zacatecas, con número telefónico 4928708538 y correo electrónico ivanherrera17@gmail.com de conformidad con lo dispuesto por los artículos 7° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con el artículo 35 fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, solicito la intervención de esta Comisión Nacional, a quien con el debido respeto comparezco y expongo.

Que, por medio del presente escrito, con fundamento en los artículos 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar un escrito ante esta Comisión Nacional.

**Pretensiones:**

La cancelación de los Cargos no reconocidos en la cuenta, los cuales manifiesto no haber realizado, ni tampoco haber autorizado para que se cargaran en mi cuenta.

**Hechos:**

Soy cliente de la Institución financiera Banorte - Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte derivado de la celebración del contrato respectivo que ampara el depósito de dinero, por el que se transfiere la propiedad de los recursos a esa institución para ser devueltos en el momento que el suscrito (a) lo solicite, y para lo cual le aporté mis datos, información y documentación personal que me requirió su personal para la celebración del contrato respectivo, lo que la hace responsable de su custodia, cuidado y resguardo conforme a las Disposiciones Legales aplicables en la materia.

En consecuencia, se me asignó el número de cuenta 1191112062 con cargo a la cual se realizaron los siguientes movimientos que no reconozco haber realizado ni mucho menos autorizado:

Monto total de los cargos que reclamo: \$1,300

Número de consumos o cargos: 1

Fecha	Nombre del comercio	Monto
30/05/2025	TRANSFERENCIA ELECTRONICA	\$1,300.00

En este sentido solicito que la Institución:

1. Se pronuncie sobre la devolución del importe de las operaciones referidas en este escrito
2. Proceda a la cancelación del importe de los cargos que no reconozco y que no autoricé, así como de las comisiones e intereses, que en su caso procedan.
3. En caso de que considere que no resulta procedente el abono del importe que reclamo, me entregue evidencia de la forma en que la Institución Financiera autenticó y verificó mi identidad y por tanto, acredite que quien dio la autorización para cargar a mi cuenta el importe de las operaciones que no reconozco fue el(la) suscrito(a) y no se limite al registro o pantallazos de la existencia de la operación.
4. Me haga entrega de los estados de cuenta del periodo en el que se realizaron los cargos que no reconozco y objeto en el presente escrito.

Sin otro particular, agradezco la atención que brinde a la presente.

Atentamente




---

IVAN HERRERA DE LUNA