



ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO EN CUENTA PARA LA EXPEDICIÓN Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S.A. INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE, GRUPO FINANCIERO BANORTE (EL BANCO).

A continuación se detallan los artículos y disposiciones legales aplicables al Contrato del cual forma parte este Anexo.

CLÁUSULA	LEY O DISPOSICIÓN APLICABLE	ARTICULO (S) CITADOS O REFERENCIA EN EL CLAUSULADO
Solicitud de Tarjeta de Crédito Corporativa	Ley de Instituciones de Crédito	Artículo 112.- Se sancionará con prisión de tres meses a dos años y multa de treinta a dos mil días de salario cuando el monto de la operación, quebranto o perjuicio patrimonial, según corresponda, no exceda del equivalente a dos mil días de salario. Cuando el monto de la operación, quebranto o perjuicio patrimonial, según corresponda, exceda de dos mil y no de cincuenta mil días de salario; se sancionará con prisión de dos a cinco años y multa de dos mil a cincuenta mil días de salario. Cuando el monto de la operación, quebranto o perjuicio patrimonial según corresponda, exceda de cincuenta mil, pero no de trescientos cincuenta mil días de salario, se sancionará con prisión de cinco a ocho años y multa de cincuenta mil a doscientos cincuenta mil días de salario. Cuando el monto de la operación, quebranto o perjuicio patrimonial según corresponda, exceda de trescientos cincuenta mil días de salario, se sancionará con prisión de ocho a quince años y multa de doscientos cincuenta mil a trescientos cincuenta mil días de salario. Considerando el monto de la operación, quebranto o perjuicio patrimonial, las sanciones previstas en este artículo se impondrán a: I. Las personas que, con el propósito de obtener un crédito, proporcionen a una institución de crédito, datos falsos sobre el monto de activos o pasivos de una entidad o persona física o moral, si como consecuencia de ello resulta quebranto o perjuicio patrimonial para la institución; Serán sancionados hasta en una mitad más de las penas previstas en este artículo, aquéllos funcionarios, empleados o comisionistas de terceros intermediarios o de constructoras, desarrolladoras de inmuebles y/o agentes inmobiliarios o comerciales, que participen en la solicitud y/o trámite para el otorgamiento del crédito, y conozcan la falsedad de los datos sobre los montos de los activos o pasivos de los acreditados, o que directa o indirectamente alteren o sustituyan la información mencionada, para ocultar los datos reales sobre dichos activos o pasivos;

		II. Las personas que, para obtener créditos de una institución de crédito, presenten avalúos que no correspondan a la realidad, resultando como consecuencia de ello quebranto o perjuicio patrimonial para la institución; III. Los consejeros, funcionarios, empleados de la Institución de crédito o quienes intervengan directamente en la autorización o realización de operaciones, a sabiendas de que éstas resultarán en quebranto o perjuicio al patrimonio de la institución. Se consideran comprendidos dentro de lo dispuesto en el párrafo anterior y, consecuentemente, sujetos a iguales sanciones, los consejeros, funcionarios, empleados de instituciones o quienes intervengan directamente en lo siguiente: a) Que otorguen créditos a sociedades constituidas con el propósito de obtener financiamientos de instituciones de crédito, a sabiendas de que las mismas no han integrado el capital que registren las actas constitutivas correspondientes; b) Que para liberar a un deudor, otorguen créditos a una o varias personas físicas o morales, que se encuentren en estado de insolvencia, sustituyendo en los registros de la institución respectiva unos activos por otros; c) Que otorguen créditos a personas físicas o morales cuyo estado de insolvencia les sea conocido, si resulta previsible al realizar la operación, que carecen de capacidad económica para pagar o responder por el importe de las sumas acreditadas, produciendo quebranto o perjuicio patrimonial a la Institución; d) Que renueven créditos vencidos parcial o totalmente a las personas físicas o morales a que se refiere el inciso anterior si resulta previsible al realizar la operación, que carecen de capacidad económica para pagar o responder por el importe de las sumas acreditadas, produciendo quebranto o perjuicio patrimonial a la Institución; e) Que a sabiendas, permitan a un deudor desviar el importe del crédito en beneficio propio o de terceros, y como consecuencia de ello, resulte quebranto o perjuicio patrimonial a la institución, y f) Que lleven a cabo aquellas operaciones que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en términos del artículo 74 de la presente Ley, haya señalado expresamente como operaciones que la institución de banca múltiple de que se trate no podrá realizar durante el periodo indicado por dicha Comisión para la vigencia de la medida prudencial que haya ordenado conforme a dicho artículo. Para efectos de lo previsto en el primer párrafo de la presente fracción, no se considera que causen un quebranto o perjuicio al patrimonio de la institución las operaciones que se celebren como parte de procesos de reestructuración de operaciones de pago que se realicen en términos del artículo 65 de esta Ley. IV. Los deudores que no destinen el importe del crédito a los fines pactados, y como consecuencia de ello resulte quebranto o perjuicio patrimonial a la institución, y
--	--	---

		V. Los acreditados que desvíen un crédito concedido por alguna institución a fines distintos para los que se otorgó, si dicha finalidad fue determinante para el otorgamiento del crédito en condiciones preferenciales
Glosario	DISPOSICIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	Artículo 4. Los Contratos de Adhesión deben reunir los siguientes requisitos de forma: I. Estar redactados en idioma español y en tipografía de al menos 8 puntos; II. Dividirse en capítulos, apartados o incisos que faciliten su lectura y comprensión, y III. Cuando se incorporen referencias a otros documentos, incluirán una explicación del texto referenciado. En caso de referencias a preceptos legales, las Instituciones Financieras deben incluir en el RECA un anexo con la transcripción de las disposiciones legales e indicar en el mismo contrato el lugar en donde se podrá consultar, lo anterior con independencia de que tal anexo deberá estar a disposición del Usuario en las sucursales de la Institución Financiera.
Glosario	CIRCULAR 34 /2010	1. DEFINICIONES Para fines de brevedad, se entenderá en singular o plural por: Contrato: Al acto jurídico que documente cualquier financiamiento revolvente con base en el cual se emitan Tarjetas de Crédito. Establecimiento: Al proveedor de bienes o servicios, adquiridos mediante el uso de Tarjetas de Crédito. Tarjeta de Crédito: Al conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a la cuenta a la cual están asociados. Tarjetahabiente: A la persona física a cuyo nombre se emite la Tarjeta de Crédito. Titular: A la persona que celebre el Contrato con la Emisora.
Glosario	DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO	Artículo 307.- Las Instituciones, para la contratación de los servicios de Banca Electrónica con sus clientes, adicionalmente a lo previsto en el Artículo 306 anterior, se sujetarán a lo siguiente: Deberán obtener el consentimiento expreso mediante firma autógrafa de sus clientes, previa identificación de estos o bien, mediante firma electrónica avanzada o fiable de sus clientes, siempre y cuando estas se sujeten a lo establecido en el Código de Comercio para estos efectos. En todo caso, podría utilizarse alguna otra forma de contratación, tratándose de los servicios siguientes: e) Los contratados a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, caso en el cual deberán solicitar a los Usuarios un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones. Adicionalmente, la Institución deberá notificar al Usuario 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 veinticuatro horas posteriores a la notificación o, en su caso, a la confirmación que se hubiere realizado. (205) Asimismo, las Instituciones deberán pactar al momento de la contratación con sus Usuarios que asumirán los riesgos y por lo tanto los costos de las operaciones realizadas a través de los servicios antes mencionados que no sean reconocidas por los propios Usuarios, y que las reclamaciones derivadas de estas operaciones deberán ser abonadas a los Usuarios o bien, tratándose del otorgamiento de créditos que los recursos serán retirados de la cuenta del Usuario sin cobro de comisión alguna, a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación, excepto cuando el Usuario hubiese confirmado dicha contratación en los términos descritos. Artículo 307 Bis.- Las Instituciones podrán contratar con sus Usuarios: I. Créditos al consumo a través de Medios Electrónicos siempre que tengan: a) Cuentas Bancarias de Niveles 3 o 4; b) Cuentas Bancarias de Nivel 2 con una antigüedad de más de 6 meses desde su apertura y hayan realizado por lo menos una operación por cada mes transcurrido desde la citada fecha, o c) Cuentas Bancarias de Nivel 2 si previamente a la contratación del crédito las Instituciones tienen la información a que se refiere el numeral 2 del apartado "Para la celebración de las operaciones crediticias a través de Medios electrónicos" del Anexo 2 de estas disposiciones. En todo caso, las Instituciones deberán mantener a disposición de la Comisión la evidencia de la fecha, hora y medio por los que se contrató el crédito a que se refiere la presente fracción, los términos y condiciones aceptados por los Usuarios que incluyan al menos, plazo, monto y tasa del crédito, así como las condiciones de pago y comisiones por la contratación del crédito, indicando el medio a través del cual pueden consultarse las demás comisiones que resulten aplicables. Tratándose de créditos al consumo contratados a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta por montos iguales o menores al equivalente en moneda nacional de 1,500 UDIs, no será necesario que el servicio se habilite después de las veinticuatro horas posteriores a la notificación que se hubiere realizado en términos de la fracción I, inciso e) del artículo 307 de este instrumento. II. Créditos comerciales a través de Banca por Internet, siempre que se solicite un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, adicionalmente al utilizado para iniciar la Sesión.
1.8 Título ejecutivo.	LIC	Artículo 68.- Los contratos o las pólizas en los que, en su caso, se hagan constar los créditos que otorguen las instituciones de crédito, junto con los estados de cuenta certificados por el contador facultado por la institución de

		crédito acreedora, serán títulos ejecutivos, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito. El estado de cuenta certificado por el contador a que se refiere este artículo, hará fe, salvo prueba en contrario, en los juicios respectivos para la fijación de los saldos resultantes a cargo de los acreditados o de los mutuatrios. El estado de cuenta certificado antes citado deberá contener nombre del acreditado; fecha del contrato; notario y número de escritura, en su caso; importe del crédito concedido; capital dispuesto; fecha hasta la que se calculó el adeudo; capital y demás obligaciones de pago vencidas a la fecha del corte; las disposiciones subsecuentes que se hicieron del crédito, en su caso; tasas de intereses ordinarios que aplicaron por cada periodo; pagos hechos sobre los intereses, especificando las tasas aplicadas de intereses y las amortizaciones hechas al capital; intereses moratorios aplicados y tasa aplicable por intereses moratorios.
2.5 Cargos y disposiciones en el extranjero con Tarjeta de Crédito	CIRCULAR 34 /2010	2.10 Bis. El cargo que la Emisora efectúe conforme a lo dispuesto en el numeral 2.10 anterior deberá ser equivalente a la cantidad que resulte de la operación cambiaria que corresponda para convertir a moneda nacional el importe del respectivo pago o disposición de cantidades en efectivo realizado con la Tarjeta de Crédito. En este caso, para efectuar la mencionada operación cambiaria, tratándose de importes denominados en dólares de los Estados Unidos de América, la cantidad en pesos que la Emisora podrá cargar en la Cuenta no podrá exceder del producto de la multiplicación de los siguientes factores: a) el importe del pago o disposición en dicha moneda extranjera, y b) el resultado de multiplicar por 1.005 el tipo de cambio aplicable. Para efectos del supuesto indicado en el párrafo anterior, el tipo de cambio aplicable será el que determine el Banco de México, de conformidad con el Título Tercero, Capítulo V, de las disposiciones emitidas por el Banco de México mediante Circular 3/2012, el cual da a conocer el mismo día en que lo determina, por medio de su página de internet, como el "tipo de cambio FIX" que, a su vez, queda publicado en el Diario Oficial de la Federación el Día Hábil inmediato siguiente, y que corresponda al último disponible en dicha página de internet al momento en que la Emisora: i) haya autorizado el pago o disposición respectivo, o ii) deba realizar la liquidación de las cantidades correspondientes a dicho cargo conforme a los acuerdos celebrados al efecto con el Adquirente, la cámara de compensación o receptor del pago respectivo, según sea el caso, tratándose de operaciones en las que el Tarjetahabiente autorice, de manera preliminar, un cargo inicial y posteriormente, un cargo final por la misma operación que implique la actualización del importe preliminar previamente autorizado. En caso de que el pago o disposición de cantidades en efectivo con Tarjeta de Crédito sea realizado en alguna moneda extranjera distinta al dólar de los Estados Unidos de América, el cargo que la Emisora haga en moneda nacional en la Cuenta no podrá exceder de la cantidad que resulte del cálculo siguiente: en primer lugar, se calculará el equivalente del importe del pago o de la disposición en la divisa respectiva a dólares de los Estados Unidos de América conforme al último tipo de cambio disponible al momento que corresponda conforme a lo dispuesto en los incisos i) o ii) del párrafo anterior, que haya sido dado a conocer por algún proveedor de precios autorizado para organizarse y operar con tal carácter por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores conforme a lo dispuesto al efecto por la Ley del Mercado de Valores, como

		haya quedado publicado en la respectiva página de internet de dicho proveedor y, en segundo lugar, se calculará el monto equivalente a pesos de dicho importe en dólares de los Estados Unidos de América, conforme a lo indicado en el párrafo anterior. En el caso de que el proveedor de precios contratado por la Emisora de que se trate no dé a conocer en su página de internet abierta al público el tipo de cambio aplicable a la moneda extranjera en que se haga un pago o se disponga de una cantidad de efectivo con Tarjeta de Crédito, dicha Emisora podrá utilizar el tipo de cambio de mercado dado a conocer por cualquier empresa que no se ubique en los supuestos de persona relacionada, en términos del artículo 73, fracciones I, V y VII, de la Ley de Instituciones de Crédito, con respecto a la institución de crédito o sociedad financiera de objeto múltiple regulada que mantenga vínculos patrimoniales con instituciones de crédito que corresponda. En este caso, la Emisora deberá guardar constancia de la fuente de donde haya obtenido el tipo de cambio referido en este párrafo. 9 Las Emisoras podrán solicitar al Banco de México, a través de la Gerencia de Autorizaciones, Consultas y Control de Legalidad, mediante los sistemas informáticos o por cualquier otro medio, incluyendo los electrónicos que al efecto determine el propio Banco de México, su autorización para efectuar la operación cambiaria a que se refiere el presente numeral mediante la aplicación de: a) el tipo de cambio correspondiente en un momento distinto a los previstos en los incisos i) y ii) del segundo párrafo de este mismo numeral, o b) un tipo de cambio de la moneda extranjera de que se trate, distinta al dólar de los Estados Unidos de América, que no sea dado a conocer por algún proveedor de precios previsto en este numeral. La Emisora que presente la solicitud referida en el párrafo anterior deberá adjuntar a la misma evidencia suficiente sobre las razones operativas que justifiquen dicha solicitud, así como los elementos que sustenten su conveniencia para los usuarios. Asimismo, la Emisora que obtenga la autorización indicada deberá dar a conocer a sus tarjetahabientes, de conformidad con el procedimiento referido en dicha autorización, la aplicación del tipo de cambio que corresponda, así como llevar a cabo las modificaciones a los contratos al amparo de los cuales emitan las tarjetas de que se trate. Para estos efectos, la Emisora deberá incluir en su solicitud de autorización su propuesta del procedimiento antes referido.
4.2 Autorizaciones especiales	LRSIC	Artículo 28.- Las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente. Las Sociedades podrán proporcionar información a los Usuarios que adquieran o administren cartera de crédito, utilizando para ello la autorización que el Cliente haya dado conforme al presente artículo al Usuario que otorgó el crédito respectivo originalmente. Asimismo, el Banco de México podrá autorizar a las Sociedades los términos y condiciones bajo los cuales podrán pactar con los Usuarios la sustitución de la

		firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal. La autorización expresa a que se refiere este artículo será necesaria tratándose de: I. Personas físicas, y II. Personas morales con créditos totales inferiores a cuatrocientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad publicado por el Banco de México a la fecha en que se presente la solicitud de información. Los Usuarios que realicen consultas relacionadas con personas morales con créditos totales superiores a cuatrocientas mil UDIS, no requerirán de la autorización expresa a que se refiere el presente artículo. La obligación de obtener las autorizaciones a que se refiere este artículo, no aplicará a la información solicitada por el Banco de México, la Comisión, las autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en que el Cliente sea parte o acusado y por las autoridades hacendarias federales, cuando la soliciten a través de la Comisión, para fines fiscales, de combate al blanqueo de capitales o de acciones tendientes a prevenir y castigar el financiamiento del terrorismo. La vigencia de la autorización prevista en el primer párrafo de este artículo será de un año contado a partir de su otorgamiento, o hasta dos años adicionales a ese año si el Cliente así lo autoriza expresamente. En todo caso, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente. Los Reportes de Crédito Especiales que sean entregados a los Clientes en términos de esta ley deberán contener la identidad de los Usuarios que hayan consultado su información en los veinticuatro meses anteriores. Cuando el texto que contenga la autorización del Cliente forme parte de la documentación que deba firmar el mismo para gestionar un servicio ante algún Usuario, dicho texto deberá incluirse en una sección especial dentro de la documentación citada y la firma autógrafa del Cliente relativa al texto de su autorización deberá ser una firma adicional a la normalmente requerida por el Usuario para el trámite del servicio solicitado. Se entenderá que violan las disposiciones relativas al Secreto Financiero tanto la Sociedad, como sus empleados o funcionarios que participen en alguna consulta a sabiendas de que no se ha recabado la autorización a que se refiere este artículo, en los términos de los artículos 29 y 30 siguientes. Se considerará que los Usuarios, así como sus empleados o funcionarios involucrados, han violado las disposiciones relativas al Secreto Financiero, cuando realicen consultas o divulguen información en contravención a lo establecido en los artículos mencionados en el párrafo anterior. Las Sociedades, sus empleados y funcionarios tendrán prohibido proporcionar información relativa a datos personales de los Clientes para comercialización de productos o servicios que pretendan ofrecer los Usuarios o cualquier tercero, salvo para la realización de consultas relativas al historial crediticio.
--	--	---

		Quien proporcione información en contravención a lo establecido en este párrafo, incurrirá en el delito de revelación de secretos a que se refiere el artículo 210 del Código Penal Federal.
4.5 Seguro	CIRCULAR 34 /2010	3.2 La Emisora deberá contar con un seguro mediante el cual se cubra el saldo insoluto de la Cuenta al momento del fallecimiento del Titular o, en su defecto, con un esquema de cobertura similar. La Emisora no podrá establecer plazos menores a ciento ochenta días naturales contados a partir del fallecimiento del Titular, para hacer efectivo el seguro o el esquema de cobertura de que se trate.
6.5 Restricción o denuncia	LGTOC	Artículo 294.- Aun cuando en el contrato se hayan fijado el importe del crédito y el plazo en que tiene derecho a hacer uso de él el acreditado, pueden las partes convenir en que cualquiera o una sola de ellas estará facultada para restringir el uno o el otro, o ambos a la vez, o para denunciar el contrato a partir de una fecha determinada o en cualquier tiempo, mediante aviso dado a la otra parte en la forma prevista en el contrato, o a falta de ésta, por ante notario o corredor, y en su defecto, por conducto de la primera autoridad política del lugar de su residencia, siendo aplicables al acto respectivo los párrafos tercero y cuarto del artículo 143. Cuando no se estipule término, se entenderá que cualquiera de las partes puede dar por concluido el contrato en todo tiempo, notificándolo así a la otra como queda dicho respecto del aviso a que se refiere el párrafo anterior. Denunciado el contrato o notificada su terminación de acuerdo con lo que antecede, se extinguirá el crédito en la parte de que no hubiere hecho uso el acreditado hasta el momento de esos actos; pero, a no ser que otra cosa se estipule, no quedará liberado el acreditado de pagar los premios, comisiones y gastos correspondientes a las sumas de que no hubiere dispuesto, sino cuando la denuncia o la notificación dichas procedan del acreditante.
8.1 Procedimiento de aclaraciones	LTOSF	Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios. Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente: I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio. La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud. Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo; II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente 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 presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales. El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición; III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, 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 con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas; IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia. Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes 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 a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente 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.
8.4 Terminación del contrato a solicitud del "Titular"	DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LA INSTITUCIONES DE CREDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, ENTIDADES REGULADA	Artículo 21. Las Instituciones Financieras, en la terminación de Contratos de Adhesión que documenten operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deben: I. Dar por terminado el Contrato de Adhesión a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que reciban la solicitud si no existen adeudos. De lo contrario, la Institución Financiera comunicará al Usuario, a más tardar el día hábil siguiente al de la recepción de la solicitud, el importe de los adeudos y dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la recepción de la solicitud pondrá a su disposición dicho dato a determinada fecha, en la sucursal elegida por el Usuario, y una vez liquidados los adeudos se dará por terminado el Contrato de Adhesión; II. Entregar el saldo a favor, en su caso, en la fecha en que se dé por terminada la operación o al no haber acudido el Usuario a la

		sucursal u oficina de la Institución Financiera, informarle que se encuentra a su disposición y determinar la forma cómo le puede ser devuelto; III. Entregar o mantener a disposición del Usuario, el estado de cuenta o documento en el que conste el fin de la relación contractual y la inexistencia de adeudos derivados exclusivamente de dicha relación, dentro de diez días hábiles a partir de que se hubiera realizado el pago de los adeudos o en la siguiente fecha de corte, y IV. Reportar a las sociedades de información crediticia que la cuenta está cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
8.5 Uso de Medios Electrónicos	LIC	Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente: I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte; II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate. Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva. Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes. Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo haya pactado con ella.

		En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos. El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley. Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución. El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 117 de esta Ley.
--	--	--

ABREVIATURAS	
LIC	LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO
LR SIC	LEY PARA REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA
LT OSF	LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
LG TOC	LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO
CIRCULAR 34 /2010	CIRCULAR EMITIDA POR BANCO DE MEXICO RELATIVA A REGLAS DE TARJETA DE CREDITO
DISPOSICIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA	DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA APLICABLES A LA INSTITUCIONES DE CREDITO Y SOCIEDADES FINANCIERAS DE OBJETO MULTIPLE, ENTIDADES REGULADA

Dudas, aclaraciones y reclamaciones:

Favor de dirigirse al teléfono 800 627 22 92, o al correo electrónico une@banorte.com
La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) está localizada en Av. Paseo de la Reforma No. 195 Piso 1, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México.

La página de internet del Banco es: www.banorte.com

CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuenta con el siguiente teléfono: 800- 999- 80- 80

La página de internet de la CONDUSEF es: www.condusef.gob.mx

Números de Inscripción en el Registro de Contratos de Adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Registro de Contratos de Adhesión (RECA) de la CONDUSEF con el número: **0351-004-025129/03-04234-0919**, de fecha **23/09/2019**.