

CONTRATO MÚLTIPLE DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA Y DE SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA PARA PERSONAS FÍSICAS (en lo sucesivo, el “Contrato”) que celebran, por una parte, Fundación Dondé Banco, Sociedad Anónima Institución de Banca Múltiple (en lo sucesivo, el “Banco”) y, por otra parte, la persona cuyo nombre y datos constan en la Portada y que han sido a su vez registrados de forma electrónica al momento de realizar la contratación de los productos y servicios bancarios contenidos en el presente Contrato (en lo sucesivo denominado como el “Cliente”), y a quienes en conjunto con el Banco se les denominará como las “Partes”, al tenor de las siguientes:

ÍNDICE

	Página
DECLARACIONES. - - - - -	1
Título Primero. Definiciones. - - - - -	2
Título Segundo. Objeto y formalización de los productos y servicios. - - - - -	4
Título Tercero. - - - - -	
Contrato múltiple de cuenta de depósito bancario de dinero a la vista. - - - - -	4
CUENTA DIGITAL DONDÉ. - - - - -	
NIVEL 2, NIVEL 4, ATRIBUTO DE ASIGNACIONES A MI AHORRO DONDÉ Y ATRIBUTO DE INVERSIÓN CRECIENTE. - -	
Título Cuarto. - - - - -	
Contrato de Prestación de Servicios de Banca Electrónica, Banca Electrónica para Personas Físicas. - - - - -	12
Título Quinto. - - - - -	
Cláusulas Generales del Contrato. - - - - -	17
ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES. - - - - -	20

DECLARACIONES

I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que:

- Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada para operar como Institución de Banca Múltiple;
- El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número; **13451-437-035545/10-01290-0525**.
- Todas las referencias a disposiciones o preceptos legales a que se hace referencia en el presente Contrato pueden ser consultadas por el Cliente en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el número en que se encuentra registrado este Contrato, y
- Su representante cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar este Contrato y dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

II. Declara el Cliente que:

- Es una persona física, mayor de edad, residente en el territorio nacional con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato sin que exista incapacidad o restricción que lo impida, y reconoce como suyos los datos asentados en la Portada, todo lo cual acredita con la información que proporcionó al Banco previo a la suscripción de este Contrato y con los documentos que se anexan al mismo, los cuales fueron debidamente validados;
- Solicita al Banco la apertura de cuenta para el depósito bancario de dinero a la vista y de servicio de banca electrónica, en la cual se abonará dinero exclusivamente de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas;
- Conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. Asimismo, reconoce y conviene que la celebración del presente Contrato le obliga a entregarle al Banco la actualización de la información que le sea solicitada al amparo de las Políticas de Identificación y Conocimiento de Clientes del propio Banco;
- En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Banco, con domicilio identificado en la Cláusula denominada “Notificaciones y Domicilios” del presente Contrato, le comunica que es el responsable de la protección de los datos personales que se le proporcionen en virtud de la celebración del presente contrato, los cuales serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos por el Banco para tales efectos. El Banco se abstendrá de utilizar la información de El Cliente con fines mercadotécnicos, publicitarios, comerciales o promocionales. Asimismo, le informa que puede consultar y conocer el aviso de privacidad del Banco en su página web: www.bancodonde.com en el que podrá plasmar su voluntad de aceptar o rechazar que sus datos sean utilizados o compartidos para dichos fines el Cliente en cualquier momento podrá limitar el uso o divulgación de sus datos o ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que le concede la mencionada Ley mediante el procedimiento que se contempla en dicho aviso. Cualquier modificación al citado aviso de privacidad será notificada mediante un comunicado enviado a su Correo Electrónico, y
- El Banco le proporcionó los siguientes datos de la CONDUSEF: (i) Centro de Atención Telefónica 55 53-400-999; (ii) dirección de Internet www.condusef.gob.mx; y (iii) correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx

Con base en lo anterior, las Partes convienen las siguientes:

CLÁUSULAS

TÍTULO PRIMERO DEFINICIONES

PRIMERA. Definición de Términos. Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se les atribuye a continuación (que será igualmente aplicado en singular o plural según el contexto lo requiera):

“Banca Electrónica”: significa el conjunto de servicios y operaciones bancarias que el Banco realiza con sus Clientes a través de Medios Electrónicos.

“Banca por Internet”: significa el servicio de Banca Electrónica efectuado a través de la red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de la Institución, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

“Cajero Automático”: significa el Dispositivo de Acceso de autoservicio, que, en su caso, el Banco llegue a operar o de terceros, que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el Cliente accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de Banca Electrónica.

“Carátula”: significa el documento que contiene las principales características de la operación que el Cliente celebra al amparo de este Contrato.

“Cheque”: significa el documento que reúna los requisitos que señala el artículo 176 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito para ser considerado como tal.

“Cifrado”: significa el mecanismo que deberán utilizar las Instituciones para proteger la confidencialidad de información mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.

“Clave Confidencial”: significa la clave o cadena numérica o alfanumérica generada por el Cliente y que lo autentican en un Medio Electrónico o en un Sistema Electrónico.

“Clave Dinámica”: significa el Factor de Autenticación que consiste en la generación automática de claves, a través de un dispositivo físico o electrónico. Cada Clave Dinámica generada da acceso a la realización de una Operación o Instrucción.

“Comisionista del Banco”. Significa la persona física o moral que tienen una relación de negocios con el Banco para que el Cliente pueda realizar operaciones presenciales en un comercio afiliado, el cual puede o no cobrar comisión al cliente por intermediación en cada operación realizada.

“CONDUSEF”: significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. “Contraseña” significa a cadena de caracteres que autentica a un Usuario en un medio electrónico o en un servicio de Banca Electrónica.

“Contrato”: significa conjuntamente la Portada, la Carátula, el presente instrumento, sus anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

“Contrato de Banca Electrónica”: significa el Contrato de Prestación de Servicios de Banca Electrónica para Personas Físicas en términos del Título Cuarto del Contrato.

“Contrato de Depósito”: significa el Contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista en términos del Título Tercero del Contrato.

“Contrato Individual”: significa, en lo individual, el Contrato de Depósito; y el de Banca Electrónica para Personas Físicas, mismos que se encuentran incluidos en el presente instrumento.

“Correo Electrónico”: significa la dirección electrónica del Cliente señalada en la Portada o mediante comunicado posterior que el Cliente entregue al Banco.

“Cuenta”: Número consecutivo asignado por la institución bancaria a cada contrato para identificar los ingresos y egresos, que el o los titulares realicen en dicho contrato.

“Cuenta nivel 2”: significa la cuenta bancaria nivel 2 que el Banco abrirá al Cliente en términos del Contrato de Depósito, considerando que, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIs. Se podrán recibir depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (seis mil) UDIs, siempre que el origen de los recursos provenga, exclusivamente, de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población. Para la apertura de esta “CUENTA”, “el Banco” deberá recabar los datos necesarios para poder identificar plenamente al “CLIENTE”, en términos de la regulación aplicable.

“Cuenta nivel 4”: significa la cuenta bancaria nivel 4, tradicional o de expediente completo con abono de recursos sin límite.

“CVV”:(siglas de Card Verification Value, en inglés) es un código de seguridad que se utiliza en las tarjetas de crédito y débito para proteger las transacciones electrónicas, especialmente en compras en línea, es un código esencial que se utiliza para autenticar y proporcionar una capa de seguridad adicional en las transacciones de tarjetas de crédito y débito.

“CVV2”: significa un número aleatorio de seguridad de tres dígitos para uso en las transacciones en las que la tarjeta no está presente físicamente, y disponible para el Cliente al reverso de la Tarjeta de Débito.

“CVV 2 Dinámico”: significa un número aleatorio de seguridad de tres dígitos que ayuda a disminuir el riesgo en operaciones vía internet, el Cliente lo podrá consultar a través de la Banca Electrónica.

“Depósito”: significan el o los depósitos bancarios de dinero que se efectúen a la Cuenta mediante la entrega o transferencia al Banco de cantidades determinadas de dinero de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Depósito.

“Día Hábil”: significa cualquier día excepto sábado, domingo y cualquier otro día en el que, en los Estados Unidos Mexicanos, sea un día de descanso obligatorio o un día en el que las instituciones bancarias estén autorizadas u obligadas por ley u otra disposición gubernamental a mantener sus puertas cerradas.

“Divisa”: significa los Dólares, así como cualquier otra moneda extranjera libremente transferible y convertible de inmediato a Dólares.

“Dólares”: significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

“Dispositivo de Acceso”: significa el equipo o medio que permite a un Cliente acceder a los servicios de Banca Electrónica y que para efectos de este Contrato podrán ser dispositivos móviles con acceso a internet, por ejemplo, teléfonos móviles, tabletas, etc.

“Estado de Cuenta” significa el documento emitido por el Banco en el que se recogen todos los movimientos que se hayan realizado en la Cuenta durante un determinado periodo, así como los rendimientos generados.

“Expediente”: Conjunto de información y documentos con datos personales derivado de la contratación de los productos y/o servicios financieros con el Banco a fin de cumplir con los ordenamientos regulatorios aplicables.

“Factor de Autenticación”: significa el mecanismo de seguridad tangible o intangible, basado en las características físicas del Cliente o en dispositivos o información que solo el Cliente posea o conozca, que le permiten al Cliente acreditar su identidad frente al Banco, pudiendo ser, para efectos de este Contrato: (i) Contraseñas o claves de acceso generadas por el cliente; e (ii) Información contenida o generada por dispositivos generadores de Contraseñas dinámicas de un solo uso (OTP, Tokens, SoftToken, etc.).

“Fecha de Emisión del Estado de Cuenta”: significa la fecha en la que se genera el Estado de Cuenta, pactada en la Portada del presente Contrato.

“Formatos Digitales”: significa la forma en la cual se hace constar, entre otros, la información general del Cliente, del producto o servicio bancario a contratar

“Firma Electrónica”: significa los datos en forma electrónica utilizados por el Cliente para identificarse frente al Banco con la finalidad de aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Banco, consignados en un Mensaje de Datos y que pueden consistir en cualquiera de los Factores de Autenticación pactados entre el Banco y el Cliente. La Firma Electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio en los términos de la legislación aplicable.

“GAT”: significa la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que, en su caso, genere la Cuenta del Cliente, menos los costos relacionados con el mismo, incluidos los de apertura, expresado tanto en términos reales como nominales, el cual se establece en la carátula de cada producto o servicio contratado.

“Instrucción”: significa cada una de las Operaciones solicitadas por el Cliente al Banco a través de los Sistemas Electrónicos y/o medios Electrónicos utilizando una Firma Electrónica o cualquier Factor de Autenticación.

“IPAB”: significa el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

“Inactividad en la Cuenta”: significa el lapso de 3 meses calendario en los cuales la Cuenta no recibe abonos o retiros por cualquier medio.

“Inversión Creciente Dondé”: significa el atributo de la cuenta descrito en la Cláusula Décima Séptima del presente Contrato.

“Medios Electrónicos”: significa cualesquiera de los equipos electrónicos, medios ópticos, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, pactados entre el Banco y el Cliente, que permitan al cliente hacer uso de los servicios de la Banca Electrónica. Para efectos de este Contrato, los Medios Electrónicos pactados por las Partes son: i) Dispositivos de Acceso; ii) la red mundial denominada internet; y iii) cualquier sistema automatizado de procesamiento de datos, navegadores y redes de telecomunicaciones necesarios para la prestación de los servicios de Banca Electrónica.

“Mensaje de Datos”: significa la información generada, transmitida o archivada a través de los Medios Electrónicos, en los cuales se contienen las instrucciones para la ejecución de Operaciones, como dicho término se define más adelante.

“México”: significa los Estados Unidos Mexicanos.

“Mi Ahorro Dondé”: significa el atributo de la cuenta descrito en la Cláusula Décima Sexta del presente contrato.

“Negocios Afiliados”: significan los proveedores de bienes, servicios o efectivo que se encuentren afiliados a la marca de la Tarjeta de Débito y, por lo tanto, acepten la misma como instrumento de pago o medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta.

“Nivel de Cuenta”: significa el nivel de operación de la Cuenta, asignado o reasignado por el Banco en función de los requisitos para la apertura de la Cuenta de que se trate, establecidos de conformidad con lo previsto en las “Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito” emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de acuerdo al perfil transaccional del Cliente y las medidas de seguridad que correspondan en términos de las disposiciones legales aplicables.

“Notificación Push”: significa aquellos mensajes emergentes disponibles de manera exclusiva a los usuarios de la Banca Electrónica para Personas Físicas.

“Número de Cliente”: significa la serie de números asignados por los sistemas electrónicos del Banco para dar de alta al Cliente en el Banco.

“Número de Identificación Personal (NIP)”: Contraseña que autentica a al Cliente como titular de la Tarjeta plástica de Débito en Sistemas Electrónicos, mediante una cadena de caracteres numéricos.

“Operaciones”: significa cualquiera de las transacciones físicas o electrónicas que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato.

“Operaciones Pasivas”: significan las operaciones relacionadas con captación de recursos financieros y depósitos de dinero a la vista.

“Peso(s)”: significa la moneda de curso legal en México.

“Portada”: significa el documento que suscrito por el Cliente establece, entre otros, los datos de identificación del Cliente.

“Rendimientos”: significa la rentabilidad obtenida a partir de los recursos asignados a Mi Ahorro Dondé, confirme a las condiciones establecidas en la Carátula.

“Sistema Electrónico”: significa cualesquiera de los medios electrónicos, biométricos, ópticos o cualquier otra tecnología utilizados mediante el uso de la Firma Electrónica o cualquier Factor de Autenticación y puestos a disposición del Cliente por parte del Banco y de terceros relacionados y aprobados por el Banco para su acceso, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de las Instrucciones y su ejecución. Dichos Sistemas Electrónicos son de manera enunciativa más no limitativa: Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta, y el Identificador Biométrico.

“SoftToken”: significa el Factor de Autenticación de categoría tres de un solo uso mediante Software bancario offline, contenido en la Aplicación para validar, asegurar y proteger la autenticación del usuario. Al activarlo en el dispositivo móvil, se crea una semilla generadora de claves

dinámicas de un solo uso determinada por el Banco con duración máxima de 2 minutos que no podrá ser utilizada en más de una ocasión para la confirmación de operaciones bancarias.

“**SPEI**”: significa el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios operado por Banco de México.

“**Tarjeta de Débito**” / “**Tarjeta plástica de Débito**”: significa la tarjeta de plástico con banda magnética y microcircuito integrado (“CHIP”) que el Banco entrega al Cliente de conformidad con lo dispuesto en este Contrato.

“**Tarjeta Digital**”: significa la Tarjeta de Débito virtual que el Banco pone a disposición del Cliente como un medio de disposición, y que podrá descargar en el teléfono celular asociado a dicho servicio.

“**Tarjeta no presente**”: significa la modalidad de uso de la Tarjeta Digital en la que el Cliente no se encuentra físicamente presente al momento de la compra.

“**Tarjetas**”: significa en conjunto la Tarjeta de Débito y la Tarjeta Digital.

“**Tarjetahabiente**”: significa el Cliente o la Persona Autorizada a cuyo favor expedirá el Banco una o más Tarjetas de Débito de acuerdo con lo dispuesto en este Contrato.

“**Terminal Punto de Venta**”: significa el Sistema Electrónico consistente en terminales y programas de cómputo operados por terceros para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a la Tarjeta de Débito o a la Cuenta.

“**Términos y Condiciones**”: significa el documento que contiene los términos y condiciones de uso específicos a cada Medio Electrónico, que el Cliente acepte en la activación de los mismos.

“**Traspaso**”: significa la transferencia de recursos entre la Cuenta y: (i) otras cuentas, (ii) el atributo Mi Ahorro Dondé, o (iii) la Inversión Creciente.

“**Usuario**” o “**Nombre de Usuario**”: significa el identificador establecido por el Cliente a través de los medios que el Banco ponga a su disposición para tal efecto.

“**UDIs**”: significa las unidades de inversión a que se refiere el “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta”, en vigor.

TÍTULO SEGUNDO

OBJETO Y FORMALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

SEGUNDA. Objeto. El objeto del presente Contrato es la formalización de diversos tipos de productos de captación, que en su caso “EL BANCO” llegue a autorizarle a “EL CLIENTE”, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos y condiciones señaladas en las políticas vigentes de “EL BANCO”, los cuales podrán ser:

Cuenta Digital Dondé Nivel 2	Pág.	5
Cuenta Digital Dondé Nivel 4	Pág.	5
Atributo de Asignaciones a Mi Ahorro Dondé	Pág.	7
Atributo Inversión Creciente Dondé	Pág.	8
Banca Electrónica	Pág.	12

TERCERA. Formalización. Las Partes acuerdan que cada uno de los productos de captación que se lleguen a formalizar al amparo del presente Contrato, serán documentados por medio de portadas independientes con la firma autógrafa y/o firma electrónica de “EL CLIENTE”, las cuales harán las veces de consentimiento expreso y que formarán parte complementaria del presente Contrato para todos los efectos legales a que haya lugar.

TÍTULO TERCERO

CONTRATO MÚLTIPLE DE CUENTA DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA

CAPÍTULO PRIMERO

CUENTA DIGITAL DONDÉ NIVEL 2 Y NIVEL 4

APERTURA DE CUENTA, DEPÓSITOS, RETIROS, SALDOS MÍNIMOS, RENDIMIENTOS Y MOVIMIENTOS

CUARTA. Apertura de Cuenta. El Banco abrirá al Cliente, conforme al presente Contrato, una cuenta bancaria nivel 2 identificada con el número que da a conocer al Cliente en la Portada que forma parte del presente Contrato, en la cual el Cliente podrá, realizar o recibir Depósitos y retiros de dinero, en los términos y condiciones que más adelante se señalan y conforme al propio nivel de la Cuenta. El “CLIENTE” reconoce y acepta que, de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales vigentes, la suma de los abonos que se realicen se sujetará a lo establecido en el presente Contrato, así como de las demás disposiciones legales aplicables a este tipo de “CUENTA NIVEL 2”.

En virtud de los Depósitos realizados a la Cuenta que conforme al presente se apertura, el Cliente transfiere la propiedad del dinero al Banco, obligándose este último a restituir la suma depositada en la misma especie de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato.

Para efectos del presente, se considera como saldo disponible de la Cuenta a las entregas de recursos que el Cliente realice en la Cuenta, en su caso, por sus depósitos, menos las disposiciones, los cargos a la cuenta derivado de las compras que hubiere realizado el Cliente, incluyendo los cargos que estas puedan causar a favor de un tercero y las cantidades que se encuentren en tránsito según los registros del sistema de autorizaciones, del Cliente.

El Cliente se obliga a proporcionar en este momento todos los documentos e información necesarios para la correcta integración de su Expediente de identificación.

QUINTA. Niveles de Cuenta. El Banco ofrece a El Cliente distintos tipos de cuenta clasificadas por Niveles, en función de los requisitos de su apertura, información, expediente de identificación, límites monetarios, perfil transaccional, medidas de seguridad, políticas internas y disposiciones legales aplicables. La Cuenta del Cliente podrá ser clasificada en los siguientes niveles:

- a. **CUENTA NIVEL 2.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (TRES MIL) UDIs. Se podrán recibir depósitos mensuales adicionales al límite establecido hasta por el equivalente en moneda nacional a 6,000 (SEIS MIL) UDIs, siempre que el origen de los recursos provenga, exclusivamente, de subsidios relativos a programas gubernamentales de apoyo a determinados sectores de la población. Para la apertura de esta cuenta, el Banco deberá recabar documentación para poder identificar plenamente a el Cliente. La contratación de la Cuenta Nivel 2 se podrá realizar de forma remota, para lo cual, el Cliente deberá proporcionar al Banco información suficiente, a efecto de que el Banco pueda corroborar los datos proporcionados por el Cliente; en caso de que el Banco no pueda validar la información proporcionada por el Cliente, el Banco podrá rechazar la apertura de la Cuenta Nivel 2 hasta en tanto el Cliente no pruebe los datos de su expediente.
- b. **CUENTA NIVEL 4.** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no tendrá límite, salvo que el Banco fije uno al momento de la contratación. Para la apertura de esta cuenta, el Banco deberá recabar información y documentación para poder identificar plenamente al Cliente. La contratación de la Cuenta Nivel 4 podrá realizarse de forma no presencial mediante una comunicación en línea, a través de los medios habilitados por el Banco para tales efectos, en la cual el Cliente deberá proporcionar al Banco información suficiente para la integración de su expediente de identificación, misma que será corroborada por el Banco.

En caso de que el Banco no pueda efectuar las validaciones correspondientes a los datos e información proporcionada por el Cliente, el Banco podrá rechazar la apertura de la cuenta. Esta modalidad de contratación únicamente aplicará para personas físicas, mayores de edad, residentes en territorio nacional, con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato sin que exista incapacidad o restricción que lo impida.

El Cliente podrá realizar las operaciones bancarias que se mencionan en este Contrato, dependiendo el nivel asignado a la Cuenta.

Los límites de las cuentas, datos del expediente o condiciones de las cuentas dependiendo el nivel, están sujetos a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes, por lo que cualquier cambio será notificado por el Banco al correo electrónico previamente proporcionado por el Cliente.

El nivel de cuenta aplicable, así como sus límites, serán los que se indiquen expresamente en la portada del contrato. El cliente podrá contratar únicamente una cuenta por cada nivel mencionado en la presente cláusula con el banco, salvo en el caso de las cuentas de nivel 4.

Las Partes acuerdan que cada uno de los productos de captación que se lleguen a formalizar al amparo del presente Contrato, serán documentados por medio de portadas independientes con la firma autógrafa y/o firma electrónica de "EL CLIENTE", las cuales harán las veces de consentimiento expreso y que formarán parte complementaria del presente Contrato para todos los efectos legales a que haya lugar y los cuales serán puestos a disposición de El Cliente mediante correo electrónico.

SEXTA. Saldo Mínimo. La Cuenta no requiere un monto mínimo de apertura. Sin embargo, el Cliente acepta que el Banco tiene la facultad de establecer y, en su caso, modificar el saldo mínimo promedio mensual de dinero que el Cliente deberá mantener depositado en la Cuenta. En el supuesto de que el Banco establezca o, en su caso, incremente el saldo mínimo, deberá de notificárselo al Cliente mediante aviso enviado a través de su Correo Electrónico, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que surta efectos la citada modificación. El Cliente podrá manifestar su aceptación o rechazo a dichas modificaciones en términos de lo establecido en la Cláusula Cuadragésima Novena relativa a "Modificaciones" del presente Contrato.

El Cliente que no esté de acuerdo con la modificación al monto mínimo señalado en el párrafo anterior, podrá solicitar la terminación del Contrato de Depósito, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la notificación que reciba, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, y se retire el saldo disponible de la Cuenta. El Banco no podrá aplicar penalización alguna por la terminación del presente Contrato.

SÉPTIMA. Fecha de Corte. La fecha de corte de la cuenta será el último día hábil bancario de cada mes, y se indicará claramente en el Estado de Cuenta, el cual el cliente podrá consultar en cualquier momento. La fecha de corte podrá ser modificada por el Banco previo aviso por escrito que envíe al Cliente, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, al Correo Electrónico del Cliente.

OCTAVA. Rendimientos. El saldo de dinero a favor del Cliente registrado en la Cuenta no generará rendimientos salvo por lo establecido en las cláusulas Décima Sexta y Décima Séptima del presente instrumento.

NOVENA. Depósitos a la Cuenta. El Cliente o cualquier tercero podrá efectuar Depósitos para ser abonados a la Cuenta, los cuales deberán realizarse en Pesos Mexicanos. Dichos Depósitos podrán efectuarse mediante transferencias electrónicas de fondos, ya sea desde cuentas propias o de terceros, en el propio Banco o desde cuentas propias o de terceros en otros bancos vía SPEI, mediante depósitos en efectivo a través de Comisionistas del Banco o a través de cualquier otro medio que el Banco autorice para tales efectos, en el entendido de que el Banco en cualquier momento podrá modificar, limitar o restringir la forma en que recibirá los citados Depósitos.

Dichos Depósitos serán acreditados en la Cuenta de la siguiente manera:

- a. En caso de Depósitos de efectivo en las ventanillas de las sucursales que en su caso el Banco llegue a operar, la cantidad respectiva se acreditará en la fecha en que se reciba dicha cantidad en efectivo.
- b. En caso de Depósitos realizados mediante transferencias electrónicas de dinero, la cantidad respectiva se acreditará en la fecha en que el Banco efectivamente reciba dichos Depósitos.
- c. En el caso de que los depósitos se realicen a través de Comisionistas del Banco, la cantidad respectiva se acreditará en la fecha en que se reciba dicha cantidad en efectivo.

En Cumplimiento al artículo 5, fracción V, inciso b de las disposiciones de transparencia de CONDUSEF., el Banco le hace del conocimiento al Cliente que “Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación”.

DÉCIMA. Cambio de Nivel de Cuenta. El Banco ofrece al Cliente la opción de modificar el nivel de su cuenta, con el fin de permitir la realización de operaciones de depósito sin limitación mensual. En caso de que el Cliente decida, conforme a sus intereses, proceder con el cambio de nivel de la cuenta, deberá presentar una solicitud al Banco a través de la Banca Electrónica. Para completar dicho proceso, el Cliente estará obligado a proporcionar la información y documentación necesaria para actualizar y completar su expediente de identificación conforme a los requisitos establecidos por el Banco.

Tratándose de cambio de nivel a Cuenta Nivel 4, el Cliente persona física de nacionalidad mexicana, residente en el territorio nacional podrá realizar el cambio de nivel e integración del expediente de forma no presencial a través del medio que el Banco habilite para ello y a dicha cuenta aplicará el mismo límite de abonos establecido para una Cuenta Nivel 4 contratada de forma no presencial referido anteriormente.

En aquellos casos en que el Cliente efectúe la contratación de una cuenta Nivel 4 de forma no presencial o en el cambio de nivel que se efectúe de forma no presencial, si el Banco omite solicitar al Cliente un Factor de Autenticación Categoría 3, el Banco asumirá los riesgos de dicha contratación y procederá a la cancelación de la cuenta, cuando el Cliente no reconozca dicha operación.

DÉCIMA PRIMERA. Operaciones Ilícitas. Cuando los Depósitos sean considerados como derivados de una operación ilícita a juicio de cualquier autoridad y ésta requiera al Banco la reversión del abono, el Cliente será directamente responsable de las consecuencias legales que en su caso procedan, liberando al Banco de toda responsabilidad civil, mercantil, penal, fiscal o cualquier otra acción que respecto de estas operaciones pudiera derivarse.

Asimismo, el Banco tendrá la facultad de negarse a recibir Depósitos a la Cuenta cuando lo considere necesario para prevenir el encubrimiento y la realización de operaciones con recursos de procedencia ilícita o bien en cumplimiento a sus políticas internas.

El “CLIENTE” manifiesta que el o los movimientos que éste efectúe al amparo del presente Contrato, serán con dinero producto del desarrollo de sus actividades y que por lo tanto no provienen de la realización de actividades ilícitas, por lo que declara conocer y entender plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias.

DÉCIMA SEGUNDA. Forma de Efectuar Retiros. El Cliente, siempre que cumpla con las medidas de seguridad que determine el Banco, podrá hacer retiros de dinero con cargo al saldo de la Cuenta a través de cualquiera de las siguientes formas:

- a. Retiros de efectivo en las ventanillas de las sucursales que en su caso el Banco llegue a operar, así como en los cajeros automáticos que en su caso el Banco llegue a operar.

- b. Disposición de efectivo en Negocios Afiliados o en Cajeros Automáticos en los cuales sea aceptada la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco, hasta por la cantidad diaria previamente señalada por el Banco, la cual no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a 1500 (mil quinientas) UDIs por monto acumulado diario.
- c. Adquisición de bienes o la contratación de servicios en los Negocios Afiliados, mediante la utilización de la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco en Terminales Punto de Venta.
- d. Órdenes de compra de bienes o de contratación de servicios celebrados con los Negocios Afiliados, mediante la transmisión de la información de la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco a través de redes de telecomunicaciones o por alguna vía electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología.
- e. Mediante transferencias electrónicas de fondos, con cargo a la Cuenta, a través del servicio de Banca Electrónica contratado por el Cliente en términos del Título Cuarto de este Contrato, a favor de cuentas de terceros en el propio Banco o a favor de cuentas propias o de terceros en otros bancos vía SPEI.
- f. Mediante retiros en efectivo a través de los Comisionistas del Banco, la cantidad respectiva se registrará en la fecha en que se entregue dicha cantidad en efectivo.
- g. El Banco podrá determinar otras formas para realizar retiros de dinero; asimismo, el Cliente reconoce y acepta que el Banco estará facultado para determinar, en cualquier momento, el monto máximo de dinero que se podrá retirar de la Cuenta, dependiendo la forma a través de la cual se efectúe el citado retiro.

Cumplimiento al artículo 5, fracción V, inciso b de las disposiciones de transparencia de CONDUSEF, el Banco le hace del conocimiento al Cliente que "Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación".

DÉCIMA TERCERA. Formalización de Retiros. Los retiros de dinero de la Cuenta serán documentados, a elección del Banco, a través de alguno de los siguientes medios: (i) la suscripción autógrafa o electrónica por parte del Cliente, de recibos, pagarés, vouchers o cualesquiera otras constancias físicas o electrónicas; (ii) la expedición de comprobantes físicos o electrónicos que emita el Banco, los Negocios Afiliados u otras instituciones bancarias; o (iii) los registros contables que se generen en los sistemas del Banco, de los Negocios Afiliados o de otras instituciones bancarias.

DÉCIMA CUARTA. Sobregiro. El Cliente se obliga a que la suma de todos los retiros de dinero en ningún momento deberá exceder el saldo disponible en la Cuenta. El Banco no estará obligado a entregar retiros o efectuar pagos con cargo a la Cuenta cuando la misma no cuente con saldo disponible suficiente para cubrir el cargo.

DÉCIMA QUINTA. Domiciliación. El Banco podrá cargar a la Cuenta el importe de los pagos que el Cliente quiera realizar a proveedores de bienes o servicios que utilicen este mecanismo de pago siempre que exista saldo disponible y suficiente para realizar el cargo y (i) cuente con la autorización del Cliente, o bien, (ii) el Cliente autorice los cargos por medio del proveedor y éste, a través de la institución de crédito que le ofrezca el servicio de cobro respectivo, instruya al Banco para realizar el cargo correspondiente, en cuyo caso la autorización del Cliente podrá quedar en poder del citado proveedor. En su caso, el Cliente, sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, podrá solicitar al Banco mediante escrito libre enviado a uneclientes@dondebanco.com, la cancelación de los cargos que se efectúen en términos del párrafo anterior sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios, la cual surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) Días Hábiles siguientes a aquél en que el Banco reciba la instrucción correspondiente. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no tendrá responsabilidad alguna derivada de la citada cancelación.

Las autorizaciones e instrucciones a que se refiere la presente Cláusula se llevarán a cabo por escrito con firma autógrafa y mediante la utilización de Sistemas Electrónicos o a través de otros Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que el Banco determine para tales efectos.

El Cliente reconoce y acepta que el Banco no tendrá responsabilidad alguna derivada de los cargos efectuados en cumplimiento a lo dispuesto en la presente Cláusula, ni por la imposibilidad de efectuar los mismos en virtud de que la Cuenta mantenga saldo disponible insuficiente.

DÉCIMA SEXTA. Atributo de Asignaciones a Mi Ahorro Dondé. El Cliente podrá solicitar al Banco, mediante los medios electrónicos previstos en el presente contrato, la asignación de recursos al atributo denominado Mi Ahorro Dondé, al amparo del depósito a que se refiere el presente clausulado para que le sean aplicados rendimientos equivalentes a tasas de mercado y que será la que se establezca en la carátula del presente Contrato, con cargo a la Cuenta.

El Cliente únicamente podrá depositar recursos en Mi Ahorro Dondé desde su Cuenta Digital Dondé asociada, mediante órdenes de traspaso realizadas desde la Banca Electrónica.

Asimismo, el Cliente podrá disponer en cualquier tiempo de los recursos asignados al segmento de Mi Ahorro Dondé únicamente mediante órdenes de traspaso que el Cliente envíe al Banco para que con cargo a la cuenta de Mi Ahorro Dondé se abonen a la Cuenta Digital Dondé asociada las cantidades de las que el Cliente quiera disponer, hasta por el importe del saldo que se encuentre disponible en su cuenta de Mi Ahorro Dondé, el cual será igual al saldo que se mantenga en depósito después de restar las órdenes de traspaso pendientes de efectuar de acuerdo a los registros del Banco. Finalmente, el Cliente reconoce y acepta que el presente atributo generará el registro de un número de cuenta necesario para administrar los recursos depositados al amparo del producto de depósito bancario de dinero a la vista contratado.

Las operaciones de cargos y abonos efectuadas en el atributo Mi Ahorro Dondé los días festivos y fines de semana, se consideran realizadas con fecha valor día hábil bancario siguiente. Asimismo, el cliente podrá realizar la consulta de: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) detalle de cuenta, (v) rendimiento del periodo, (vi) nombre del producto y (vii) consulta de cuenta CLABE, a través de los siguientes medios:

- a. Servicio de Banca Electrónica con SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, para lo cual deberá cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta del presente Contrato, y
- b. A través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

DÉCIMA SÉPTIMA. Atributo Inversión Creciente Dondé. Con Independencia al nivel de cuenta, de las establecidas en este instrumento, que el Cliente tenga contratada, este podrá solicitar al Banco, a través de la Banca Electrónica, la contratación del atributo denominado Inversión Creciente Dondé, con cargo a la Cuenta, al amparo del depósito a que se refiere el presente clausulado, para que le sean aplicados rendimientos equivalentes a tasas de mercado que serán establecidas en la Carátula correspondiente y que forma parte del presente Contrato; lo anterior, tomando en consideración los límites establecidos por la normatividad aplicable.

Finalmente, el Cliente reconoce y acepta que el presente atributo generará el registro de un número de cuenta necesario para administrar los recursos depositados al amparo del producto de depósito bancario de dinero a la vista contratado.

El Cliente únicamente podrá depositar el recurso inicial en la Inversión Creciente Dondé desde su Cuenta de depósito asociada, mediante orden de traspaso realizada desde la Banca Electrónica. El recurso depositado en la Inversión Creciente Dondé será considerado como un depósito a la vista, por lo que el Cliente podrá disponer en cualquier tiempo de los recursos asignados a este atributo únicamente mediante orden de traspaso que el Cliente envíe al Banco para que, con cargo a la cuenta de la Inversión Creciente Dondé se abone a la Cuenta Digital Dondé asociada el importe del saldo que se encuentre disponible en su cuenta de inversión.

Para el caso en que el Cliente mantenga su inversión por el periodo de un año en días calendario, al vencimiento de dicho plazo este tendrá la opción de: (i) Solicitar la reinversión automática de Capital e Interés capitalizados, por el mismo plazo y con el reinicio de tasas a la tasa vigente y; (ii) Liquidar la Inversión en la Cuenta de depósito asociada.

En el atributo de Inversión Creciente Dondé no se permiten depósitos subsecuentes al depósito inicial. Si el Cliente requiere realizar una nueva inversión deberá solicitar el proceso de una nueva contratación del atributo.

Las operaciones de abono y cargo efectuadas en el atributo Inversión Creciente Dondé los días festivos y fines de semana, se consideran realizadas con fecha valor día hábil bancario siguiente. Asimismo, el cliente podrá realizar la consulta de: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) detalle de cuenta, (v) rendimiento del periodo, (vi) nombre del producto y (vii) consulta de cuenta CLABE, a través de los siguientes medios:

- a. Servicio de Banca Electrónica con SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, para lo cual deberá cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta del presente Contrato, y
- b. A través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

CAPÍTULO SEGUNDO

TARJETA DE DÉBITO

DÉCIMA OCTAVA. Tarjeta de Débito. El Banco emitirá en favor del Cliente una tarjeta la cual constituirá el medio de disposición de los recursos contenidos en la Cuenta y, en su caso, el medio de recepción de recursos a través de las siguientes modalidades: (i) tarjeta plástica, en lo sucesivo la Tarjeta de Débito, y (ii) tarjeta virtual, en lo sucesivo Tarjeta Digital; referidas en conjunto como las Tarjetas.

Al momento de la contratación, el Banco proporcionará al Cliente dieciséis dígitos de referencia asociados a la Cuenta los cuales constituirán la Tarjeta Digital, para uso en la modalidad de "Tarjeta no presente", para la adquisición de bienes o la contratación de servicios en los Negocios Afiliados.

Posteriormente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar la Tarjeta plástica de Débito al domicilio indicado por el Cliente, y de acuerdo con el procedimiento que el Banco determine para tales efectos.

Una vez activada la Tarjeta plástica de Débito, el Cliente podrá, a nivel nacional o internacional dependiendo de las características informadas al momento de la entrega de la Tarjeta de Débito, realizar las siguientes operaciones mediante su uso:

- a. Adquisición de bienes o la contratación de servicios en los Negocios Afiliados, mediante la utilización de la Tarjeta de Débito en Terminales Punto de Venta;
- b. Efectuar disposiciones en efectivo en cajeros automáticos de los bancos afiliados al sistema de tarjetas con el que se opere hasta por la cantidad diaria previamente señalada por el Banco, la cual no podrá exceder del equivalente en Moneda Nacional a 1500 (mil quinientas) UDIs por monto acumulado diario.

El uso de la Tarjeta de Débito, así como el resguardo de la Clave Confidencial o del NIP son responsabilidad del Cliente ya que no podrán ser transferibles. Asimismo, el Cliente será en todo momento responsable del uso que les dé tanto a la Tarjeta de Débito como a la Clave Confidencial o al Número de Identificación Personal (NIP) asignado a la misma, ya sea en cajeros automáticos o en otros medios de disposición electrónicos tales como Terminales Punto de Venta.

La Tarjeta de Débito y la Tarjeta Digital sólo representan un medio de disposición de los Depósitos efectuados, por lo que a través de su utilización el Tarjetahabiente podrá efectuar únicamente retiros o disposiciones de dinero hasta por el saldo disponible de la Cuenta y con los límites mencionados en esta Cláusula.

El Banco asignará a cada Tarjeta plástica de Débito un número único, el cual se encontrará impreso en la propia Tarjeta. Las Tarjetas de Débito serán intransferibles y deberán ser firmadas por el Tarjetahabiente en el panel de firma que se encuentra al reverso de la misma.

El Banco entregará desactivada la Tarjeta plástica de Débito. Los Tarjetahabientes deberán seguir las indicaciones que el Banco le instruya al momento de la entrega para activarla, así como para la definición y grabado del Número de Identificación Personal (NIP) y de esta manera poder efectuar retiros y disposiciones con la misma.

Una vez activada la Tarjeta plástica de Débito, el Cliente será el único responsable de todos los retiros o disposiciones que se efectúen con esta, por lo que este último reconoce y acepta que el Banco no tendrá ninguna responsabilidad derivada del mal uso que hagan los Tarjetahabientes de la Tarjeta de Débito por su culpa o negligencia.

DÉCIMA NOVENA. Clave Confidencial o Número de Identificación Personal (NIP). Ambas Partes aceptan que la utilización de la Clave Confidencial o del Número de Identificación Personal (NIP) sustituirá la firma autógrafa del Tarjetahabiente por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales o técnicas en donde aparezca producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos suscritos y, en consecuencia, tendrán igual valor probatorio.

El Cliente reconoce el carácter personal e intransferible de las Claves Confidenciales o Números de Identificación Personales (NIP's), las cuales quedarán bajo la custodia, control y cuidado del Tarjetahabiente, por lo que será de la exclusiva responsabilidad del Cliente cualquier daño o perjuicio que pudiese sufrir como consecuencia del uso indebido de las mismas.

La Clave Confidencial y/o el Número de Identificación Personal (NIP) podrán ser modificados por el Tarjetahabiente a través de los medios que el Banco disponga para tales efectos.

VIGÉSIMA. Utilización de la Tarjeta. Mediante la utilización de la Tarjeta plástica de Débito y la marcación de la Clave Confidencial, del Número de Identificación Personal (NIP) o la suscripción de los documentos que el Banco o los Negocios Afiliados determinen, el Tarjetahabiente podrá efectuar retiros o disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta y consultar el saldo de la misma a través de los medios que el Banco autorice para tales efectos, entre los cuales se podrán incluir los siguientes: (i) los Cajeros Automáticos de otras instituciones bancarias con los que el Banco o la marca de la Tarjeta de Débito tengan celebrados acuerdos; (ii) las sucursales de otras instituciones bancarias con las que el Banco o la marca de la Tarjeta de Débito tengan celebrados acuerdos; o bien, (iii) los Negocios Afiliados.

Asimismo, el cliente podrá realizar la consulta de: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) detalle de cuenta, (v) rendimiento del periodo, (vi) nombre del producto y (vii) consulta de cuenta CLABE, a través de los siguientes medios:

- a. Servicio de Banca Electrónica con SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, para lo cual deberá cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta del presente Contrato, y
- b. A través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

Para el caso de la Tarjeta Digital, para uso en la modalidad de "Tarjeta no presente", será necesario el uso del CVV para la adquisición de bienes o la contratación de servicios en los Negocios Afiliados.

El Banco, otras instituciones bancarias o los Negocios Afiliados podrán requerir al Tarjetahabiente se identifique debidamente, previo a que éste efectúe un retiro o disposición de dinero o cualquier cargo mediante la utilización de la Tarjeta de Débito.

El Cliente reconoce y acepta que el saldo de la Cuenta que le proporcione el Banco, a través de los medios señalados conforme al presente Contrato, podrá no estar actualizado, en razón de encontrarse pendiente de aplicar algún cargo efectuado a la misma mediante la Tarjeta de Débito.

VIGÉSIMA PRIMERA. Retiros de Efectivo en Cajeros Automáticos. Los retiros de efectivo que efectúe el Tarjetahabiente mediante la utilización de la Tarjeta de Débito en Cajeros Automáticos estarán sujetos a: (i) la disponibilidad de efectivo que exista en el Cajero Automático al momento de intentar efectuar el retiro; (ii) los límites máximos de disposición diaria establecidos por el Banco u otras instituciones bancarias, según sea el caso, y (iii) al saldo disponible en la cuenta del Cliente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. Robo o Extravío de la Tarjeta. Cargos Presuntamente Fraudulentos. El Cliente se obliga a avisar de manera inmediata al Banco, llamando al Centro de Atención Telefónica, cuyos datos se indican en la cláusula Cuadragésima Séptima denominada "Atención al Cliente", el robo o extravío de la Tarjeta de Débito, así como su retención en Cajeros Automáticos, en el entendido de que el Banco no tendrá responsabilidad alguna por los retiros o disposiciones que, en su caso, se hubiesen efectuado mediante la utilización de la Tarjeta de Débito con anterioridad a dicho aviso.

Una vez efectuado el aviso señalado en el párrafo anterior, el Banco procederá a bloquear la Tarjeta de Débito, a partir de lo cual cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de esta. El Banco proporcionará al Cliente una clave que éste deberá conservar para futuras aclaraciones.

Al momento de ser bloqueada la Tarjeta de Débito, el Banco podrá expedir una nueva Tarjeta de Débito que entregará al Cliente en términos de lo dispuesto en el presente Contrato.

El Cliente se obliga a colaborar en todo momento con el Banco, en caso de que se detecte el uso indebido de la Tarjeta de Débito, debiendo entregarle toda la documentación que el Banco le requiera para que éste último se encuentre en condiciones de llevar a cabo la investigación correspondiente.

VIGÉSIMA TERCERA. Cancelación de la Tarjeta de Débito. El Banco estará facultado para retener, bloquear, cancelar o sustituir en cualquier momento la Tarjeta de Débito por cualquiera de las cuestiones que, de manera enunciativa, más no limitativa, se señalan a continuación: (i) por haberse terminado el presente Contrato; (ii) por haber cambiado el tipo de Tarjeta de Débito; (iii) por motivos de seguridad; (iv) derivado de su robo o extravío; (v) por la implementación de nuevas tecnologías, y (vi) por la implementación de nuevas marcas.

VIGÉSIMA CUARTA. No responsabilidad. El Banco no asumirá responsabilidad alguna:

- a. Si cualquiera de los Negocios Afiliados o del Banco no admite la Tarjeta de Débito.
- b. Si el Tarjetahabiente no puede efectuar retiros por la suspensión de servicios en los Cajeros Automáticos.
- c. Si el Tarjetahabiente no puede utilizar la Tarjeta de Débito por daños en la banda magnética y/o en el microcircuito integrado (CHIP) de la misma.
- d. Por la cantidad, calidad y cualquier otra característica de las mercancías y servicios adquiridos por el Cliente mediante la utilización de la Tarjeta de Débito, así como de la entrega o ejecución de los mismos, obligándose el Cliente a presentar cualquier tipo de reclamación por los conceptos antes mencionados exclusivamente ante el Negocio Afiliado de que se trate.

VIGÉSIMA QUINTA. Tipo de Cambio. Cuando por cualquier circunstancia el Cliente utilice la Tarjeta de Débito para realizar pagos de bienes o servicios en Divisas diferentes al peso mexicano, el monto de dicho pago siempre se cargará a la Cuenta en Pesos. El tipo de cambio que se utilice para calcular la equivalencia del Peso en relación con el dólar será el tipo de cambio que el Banco de México, de conformidad con lo señalado en las Disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, y que el Banco de México dé a conocer en su página electrónica en la red mundial conocida como Internet en la misma fecha.

CAPÍTULO TERCERO

SISTEMAS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

VIGÉSIMA SEXTA. Terminales. Terminales Punto de Venta. Los Tarjetahabientes podrán procesar su Tarjeta de Débito a través de las Terminales Punto de Venta en los Negocios Afiliados, para efectuar cualesquiera de las siguientes Operaciones:

- a. Disposiciones en efectivo con la Tarjeta de Débito y retiros con cargo al saldo disponible de la Cuenta, y
- b. Pago de bienes y servicios.

Las Operaciones que representen un cargo a la Cuenta mediante este sistema no deben exceder el saldo disponible.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Firma Electrónica. Las Partes otorgan su consentimiento en que la Firma Electrónica sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta. El Cliente manifiesta que conoce el alcance que se le atribuye a la Firma Electrónica en el presente Contrato, por lo que su uso, operación, manejo y acceso a los Medios Electrónicos será realizado por representantes legales del Cliente que cuenten con plenas facultades para convenir los servicios.

El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica como confidencial y prevenir a sus representantes a que le reconozcan dicho carácter.

Las Partes en este acto pactan el uso de los Sistemas Electrónicos, Medios Electrónicos y diversos Factores de Autenticación, para que a través de ellos y mediante el uso de la Firma Electrónica del Cliente, las Partes puedan, entre otros, (i) celebrar o modificar este Contrato; (ii) celebrar Operaciones a través de la Cuenta, o (iii) celebrar otros contratos, convenios o actos jurídicos distintos a este Contrato.

El Cliente reconoce que para efectos de los Cajeros Automáticos la Firma Electrónica se constituirá únicamente por la Clave Confidencial o el Número de Identificación Personal (NIP).

VIGÉSIMA OCTAVA. No disponibilidad de los Sistemas Electrónicos y Reconocimientos. Las Partes reconocen expresamente que ninguna será responsable frente a la otra respecto de los daños y perjuicios que llegaren a causarse por la no disponibilidad de los Sistemas Electrónicos por casos fortuitos o de fuerza mayor.

Para efectos de prevenir una controversia futura, las Partes reconocen expresamente que:

- a. El uso de la Firma Electrónica, incluyendo la Clave Confidencial o el Número de Identificación Personal (NIP), tendrá para todos los efectos legales a que haya lugar, los mismos efectos e implicaciones de la firma autógrafa auténtica.
- b. Los asientos contables efectuados por el Banco, los estados de cuenta, las fichas o documentos que se generen con motivo de la ejecución de las Operaciones, así como las demás constancias documentales y técnicas derivadas del uso de Sistemas Electrónicos, harán prueba plena de la existencia y validez de las Operaciones pactadas a través de ello.

CAPÍTULO CUARTO IMPUESTOS

VIGÉSIMA NOVENA. Impuestos. En caso de que las disposiciones fiscales así lo establezcan, el Banco retendrá y enterará a las autoridades fiscales correspondientes cualquier impuesto a cargo del Cliente que se genere en virtud de operaciones celebradas con el Banco.

CAPÍTULO QUINTO CONSULTA DE OPERACIONES

TRIGÉSIMA. Estados de Cuenta. Las Partes acuerdan que el Banco pondrá a disposición del Cliente de forma gratuita, los estados de cuenta, con una periodicidad que no podrá ser mayor a seis meses, asimismo, el Cliente podrá solicitarlo en cualquier momento para su consulta dentro de los diez días siguientes a la fecha de corte que corresponda, a través del medio aceptado por el Cliente en la Carátula que forma parte integrante del Contrato.

TRIGÉSIMA PRIMERA. Atención al Cliente. Para consultas de saldo, aclaraciones, reclamaciones y movimientos entre otros, el Banco pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto: a) Centro de Atención Telefónica, en los siguientes números: a nivel nacional sin costo 800-543-4365, así como en la Ciudad de México y Área Metropolitana el (55) 5340-6662; b) Unidad Especializada de Atención (UNE), al teléfono sin costo 800-366-3386 y el correo electrónico uneclientes@dondelobanco.com, información que podrá ubicar el Cliente en la página de Internet del Banco.

CAPÍTULO SEXTO BENEFICIARIOS

TRIGÉSIMA SEGUNDA. Beneficiarios. El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de la Cuenta y de los atributos que llegue a tener contratados, a la(s) persona(s) cuyos datos de identificación y localización sean designados a través de la Banca Electrónica, en términos del

presente Contrato; dicho(s) beneficiario(s) tendrá(n) derecho a recibir el importe correspondiente del saldo disponible en la Cuenta, cuando acredite(n) fehacientemente a satisfacción del Banco el fallecimiento del Cliente y su identidad.

Si fueran varios los beneficiarios designados, el Banco les entregará la parte proporcional determinada por el Cliente y si no se hubiere establecido la proporción que a cada uno de ellos le corresponda, les entregará por partes iguales el saldo a que tengan derecho de acuerdo con lo estipulado en la presente Cláusula.

En cualquier momento el Cliente podrá adicionar nuevos beneficiarios, o bien sustituir o retirar a los previamente designados, lo cual deberá efectuar a través de su Banca Electrónica. El Cliente podrá consultar los Beneficiarios designados dentro de su perfil de Banca Electrónica.

En caso de que el Cliente no hubiese designado a ningún beneficiario de conformidad con lo señalado anteriormente, el Banco devolverá el saldo de la Cuenta a los derechohabientes que sean determinados de acuerdo con la legislación común.

Una vez acreditado el fallecimiento del Cliente, el Banco procederá a bloquear la Tarjeta de Débito que, en su caso, le hubiese entregado de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, a partir de lo cual cesará la responsabilidad del Cliente por el uso de la misma. La liberación de la responsabilidad no incluirá aquellos cargos realizados por las Personas Autorizadas con fecha posterior al fallecimiento del Cliente.

TÍTULO CUARTO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

BANCA ELECTRÓNICA PARA PERSONAS FÍSICAS

TRIGÉSIMA TERCERA. Objeto del Contrato de Banca Electrónica. A través del Contrato de Banca Electrónica, el Banco pone a disposición del Cliente el Servicio de la Banca Electrónica, en lo sucesivo “el Servicio”, a través de un Dispositivo de Acceso a los servicios que el Banco proporcione por esta vía, pudiendo realizar, entre otras las siguientes operaciones: consulta de saldos y movimientos, transferencias y pagos a cuentas, pago de servicios, compra de tiempo aire, la designación y/o modificación de beneficiarios y contratación de productos o servicios adicionales.

Todas las operaciones previamente descritas y aquellas que, en un futuro, se adhieran al presente servicio, para el conocimiento del cliente, serán notificadas a través de los Términos y Condiciones que el Cliente aceptará para hacer uso de la respectiva Banca Electrónica, y cuyo texto podrá ser consultado dentro de la propia Banca Electrónica.

Una vez que El Cliente acepte los Términos y Condiciones, de las operaciones y/o servicios que en un futuro lleguen a adherirse al presente Contrato, para hacer uso de estos, se conectará a de la Banca Electrónica. Para la contratación de nuevas operaciones o servicios dentro de de la Banca Electrónica, el Banco le requerirá al cliente un segundo factor de autenticación categoría 3, mismo que será el SoftToken, una vez que este sea confirmado, se ejecutará la nueva contratación, misma que se hará del conocimiento del cliente a través de un correo electrónico dirigido a la dirección que este tenga registrado en los sistemas del Banco.

TRIGÉSIMA CUARTA. Requerimientos para el Servicio de la Banca Electrónica. El Cliente acepta que los siguientes son requerimientos necesarios para la prestación del servicio de Banca Electrónica a través de la Banca Electrónica.

CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BANCA ELECTRÓNICA.

El Cliente se conectará a de la Banca Electrónica utilizando su Nombre de Usuario y su contraseña de acceso como Factor de Autenticación, para los servicios que las requieran.

El Factor de Autenticación es un mecanismo de seguridad que le permite al Cliente acreditar su identidad ante el Banco. Puede consistir en una contraseña o por un biométrico, según lo determine el Banco en los Servicios de la Banca Electrónica y conforme a la normativa aplicable.

El Cliente, para todos los efectos legales a que haya lugar, acepta, de manera expresa e irrevocable, el carácter personal e intransferible del uso de la información que obre en su poder y que se encuentre relacionada con su nombre de usuario y contraseñas, los cuales están bajo su custodia, control y cuidado.

En caso de que El Cliente tenga alguna aclaración o queja, respecto del uso de de la Banca Electrónica, así como de sus movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo, podrá presentar una solicitud de aclaración conforme a los establecido en la Cláusula Quincuagésima Tercera de este Contrato.

DISPOSITIVO DE SEGURIDAD

El dispositivo de seguridad o SoftToken utiliza tecnología óptica que sirve para generar claves aleatorias de un solo uso para la confirmación de operaciones bancarias o de servicios. El SoftToken estará almacenado en una aplicación en su Dispositivo de Acceso.

El Cliente, para todos los efectos legales a que haya lugar, acepta, de manera expresa e irrevocable, el carácter personal e intransferible del uso del dispositivo de seguridad o SoftToken que obre en su poder el cual está bajo su custodia, control y cuidado.

TRIGÉSIMA QUINTA. Operaciones. A través del Servicio Banca por Internet, el Cliente podrá realizar lo siguiente:

CONSULTAS

Operaciones Pasivas: (i) consulta de saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) detalle de cuenta, (v) rendimiento del periodo, (vi) nombre del producto y (vii) consulta de CLABE, para lo cual, el Cliente deberá: a) tener el servicio de la Banca Electrónica con SoftToken asociado a su cuenta bancaria, activa en el Banco, debiendo cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta; y b) a través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

TRANSFERENCIAS A TERCEROS MISMO BANCO.

- a. Para realizar operaciones de transferencias de fondos a terceros con cuenta en el propio Banco ("Transferencias Terceros FDB"), el Cliente deberá tener el servicio de la Banca Electrónica con SoftToken asociado a su Cuenta bancaria, la cual deberá estar activa en el Banco.
- b. El monto de la Transferencia terceros FDB debe ser menor o igual al saldo disponible de la Cuenta Origen.
- c. El Cliente podrá realizar, de manera ilimitada, Transferencias a terceros FDB las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- d. En cada ocasión que el Cliente pretenda realizar una Transferencia terceros FDB, el servicio de la Banca Electrónica solicitará una autorización por medio del SoftToken. Para realizar Transferencias terceros FDB, el Cliente debe de haber dado de alta previamente la Cuenta de Destino, registrándola en el Servicio y esperar por lo menos un lapso de 30 minutos después del registro para poder realizar dicha operación. El registro de la cuenta respectiva deberá ser autorizado previamente por el SoftToken.
- e. Por cada operación exitosa, el sistema generará un comprobante de operación a través de de la Banca Electrónica, con la opción de poder imprimirlo en el momento en que se genere y el Banco le enviará al Cliente una Notificación Push y un correo electrónico.
- f. Por cada operación rechazada, el sistema notificará al Cliente, el motivo del rechazo, conforme a lo establecido en la cláusula Quincuagésima Segunda.

TRANSFERENCIAS A CUENTAS EN OTROS BANCOS

- a. Para realizar transferencias electrónicas de fondos vía SPEI a cuentas en otros bancos, el Cliente deberá tener el servicio de la Banca Electrónica con SoftToken asociado a su Cuenta bancaria, la cual deberá estar activa en el Banco.
- b. El monto de la transferencia electrónica de fondos vía SPEI debe ser menor o igual al saldo disponible de la Cuenta Origen.
- c. El Cliente podrá realizar, de manera ilimitada, transferencias electrónicas de fondos vía SPEI en el horario estipulado por Banxico para transferencias SPEI y hasta por los montos permitidos fuera de ese mismo horario las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- d. En cada ocasión que el Cliente pretenda realizar una transferencia electrónica de fondos vía SPEI, el servicio de la Banca Electrónica solicitará una autorización por medio del SoftToken.
- e. Para realizar transferencias electrónicas de fondos vía SPEI el Cliente debe haber dado de alta previamente la Cuenta de Destino, registrándola en el Servicio. El registro de la Cuenta de Destino en otros bancos deberá ser autorizado previamente por el SoftToken.
- f. Por cada operación exitosa, el sistema generará un comprobante de operación a través de la página web, con la opción de poder imprimirlo en el momento en que se genere y el Banco le enviará al Cliente una Notificación Push y correo electrónico. Así mismo, la información necesaria para la descarga del Comprobante Electrónico de Pagos (CEP) directamente de la página que Banxico establezca.
- g. Por cada operación rechazada, el sistema notificará al Cliente, el motivo del rechazo, conforme a lo establecido en la cláusula Quincuagésima Segunda.

CONTRATACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

El Cliente podrá realizar la contratación de servicios y operaciones adicionales a los originalmente convenidos o modificar las condiciones pactadas con el Banco, mediante el uso un segundo Factor de Autenticación categoría tres, adicional al utilizado, para iniciar la sesión, el cual deberá de ser el SoftToken.

El Banco enviará una notificación al medio establecido en la Carátula del presente Contrato a través de un correo electrónico dirigido a la dirección que este tenga registrado en los sistemas del Banco y el servicio correspondiente quedará habilitado dentro de los treinta minutos contados a partir de que se haya efectuado la contratación.

CONDICIONES GENERALES

- a. No será necesario suscribir cheques ni llenar la ficha de retiro en las siguientes operaciones de retiro que el Cliente realice, incluyendo los retiros de las inversiones que tenga celebradas con el Banco.
- b. Los depósitos se comprobarán con el comprobante emitido en de la Banca Electrónica.
- c. Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si el Cliente tiene saldo suficiente.
- d. Cuando el Cliente realice una consulta, el Banco le dará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.
- e. La información e instrucciones que el Cliente comunique al Banco al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de las instrucciones.
- f. El Banco podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de la Banca Electrónica. Asimismo, podrá fijar los días, el horario de operación, el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.
- g. Las operaciones realizadas se harán constar en el Estado de Cuenta de la Cuenta. Cualquier reclamación a dicho Estado de Cuenta, deberá formularse en la forma y términos señalados en el apartado del Contrato de Depósito del presente Contrato.
- h. "EL CLIENTE", no podrá acceder a de la Banca Electrónica de forma simultánea, mediante la utilización de un mismo identificador de Usuario a más de una sesión en el servicio de la Banca Electrónica y se informará al Usuario dentro del mismo Portal, cuando el Identificador de Usuario esté siendo utilizado en otra Sesión, y
- i. "EL CLIENTE", deberá proporcionar de manera obligatoria la geolocalización del o los dispositivos de acceso desde los cuales utilice la Banca Electrónica por Internet

TRIGÉSIMA SEXTA. Cancelación y/o suspensión de instrucciones y bloqueo de contraseñas. En apego a lo dispuesto en la Ley de Instituciones de Crédito, el Cliente acepta y reconoce que el Banco puede suspender o cancelar las instrucciones de las operaciones y/o servicios que el Cliente pretenda realizar o utilizar mediante servicios de la Banca Electrónica, siempre y cuando cuente con elementos suficientes para presumir que las Contraseñas, Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica del Cliente han sido comprometidos, utilizados en forma indebida o bien cuando se detecte algún error en la instrucción respectiva.

En aquellos casos en los que el Cliente introduzca sus Contraseñas, Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica de manera errónea, de forma reiterada en más de cinco ocasiones, el Banco podrá bloquear el servicio de la Banca Electrónica en cuyo caso deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica del Banco para desbloquear el Servicio.

Cuando el Banco hubiese recibido recursos en la Cuenta del Cliente mediante alguno de los Medios Electrónicos y cuente con elementos suficientes para presumir que las Contraseñas, Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica del Cliente han sido utilizados en forma indebida, podrá restringir hasta por 15 (quince) Días Hábles 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.

En los casos en que por motivo de las investigaciones referidas en el párrafo anterior, el Banco cuente con evidencia de que para la formalización del presente Contrato se proveyó información o documentación falsa, o bien, que las Contraseñas, Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica del Cliente, empleados para la autorización y atribución de Operaciones, fueron utilizados en forma indebida, podrá, bajo su responsabilidad, cargar a la Cuenta, el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Términos y Condiciones del Servicio. Queda expresamente establecido que el servicio que se presta, a través de de la Banca Electrónica, se regirá, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones establecidos en este Contrato de Banca Electrónica, y conforme a lo siguiente:

- a. Los requisitos necesarios para poder contratar el servicio de la Banca Electrónica, son: (i) ser Persona Física (ii) contar por lo menos con un producto activo en el Banco, (iii) haberse identificado plenamente de acuerdo a las políticas del Banco, (iv) contar con un Correo Electrónico, y ser validado por el proceso establecido por el Banco, (vi) contar con un Dispositivo de Acceso, y (vii) haber creado una contraseña cumpliendo las siguientes reglas: (1) Constar de 8 a 16 caracteres alfanuméricos, (2) Al menos una mayúscula, (3) Al menos una minúscula, (4) Al menos un número, (5) Al menos un carácter especial, (6) No podrá tener 2 caracteres repetidos o consecutivos, (7) No podrá contener las palabras "Banco" o "Dónde".
- b. El Cliente ingresará por primera vez al Servicio de la Banca Electrónica, mediante la digitación de su Contraseña establecida por el Cliente; asimismo, podrá, si así lo desea, activar la opción para ingresar con el biométrico registrado en el propio dispositivo móvil de manera local, bajo el entendido que el Banco no valida dicho biométrico, sino la contraseña.
- c. El Banco utilizará Notificaciones Push y/o correo electrónico como un mecanismo para realizar notificaciones de operaciones relacionadas con el Servicio de la Banca Electrónica.
- d. Tratándose de consulta de saldos, la información que el Banco proporcione al Cliente corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada al momento del último corte.
- e. Las Partes convienen que el Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio.
- f. Si el sistema detecta inactividad por 5 minutos en una sesión de cuenta abierta o si la sesión se cierra de manera incorrecta, el Cliente deberá ingresar nuevamente su nombre de Usuario y Contraseña para poder acceder al servicio.

Se considera que el Cliente manifiesta expresamente su voluntad de aceptar los términos y condiciones de uso del Servicio de la Banca Electrónica que realice al amparo del presente Contrato de Banca Electrónica, al ingresar el Nombre del Usuario, la Contraseña y operar las señales de "Aceptación".

El Cliente podrá tener acceso al servicio de la Banca Electrónica, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día, en el entendido que el Banco se reserva el derecho de modificar los horarios de Servicio, previo aviso publicado en el sitio de Internet del Banco.

El Banco no estará obligado a prestar el Servicio, en los siguientes casos: a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea y/o incompleta. b) Cuando la Cuenta no se encuentre dada de alta en el Servicio, o bien se encuentre cancelada o bloqueada, aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el Servicio. c) Por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco. d) Cuando exista mandato de autoridad competente, y e) Cuando el Cliente no proporcione su geolocalización al realizar operaciones a través del servicio de Banca Electrónica por Internet.

En el caso de daño, robo o extravío del Dispositivo de Acceso, el Cliente deberá avisar de inmediato al Banco a través del Centro de Atención Telefónica del Banco, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido de de la Banca Electrónica.

Al momento de recibir dicho aviso, el Banco cancelará el acceso vía el Dispositivo de Acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio, para que desde ese momento cese su responsabilidad. Cualquier cargo realizado a través del Dispositivo de Acceso después del reporte será responsabilidad del Banco.

El Cliente reconoce expresamente que el Banco es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contenga en los sistemas del Banco y del Servicio, por lo que por ningún motivo podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciataria o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato de Banca Electrónica, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso del mismo.

Las Partes convienen en que el Nombre de Usuario y la contraseña de acceso que se solicitan para acceder a los Servicios de Banca Electrónica y que sirven como identificación en el sistema, en conjunto con la clave de único uso que genera el SoftToken, serán utilizados como firma electrónica para las operaciones, instrucciones y contrataciones adicionales que el Cliente realice a través del Servicio de la Banca Electrónica, de la misma manera y para los mismos propósitos y alcances que el nombre y la firma autógrafa.

El Cliente en este acto manifiesta su conformidad y reconoce como suyas las respuestas que, desde el número de celular, emita al Banco con relación a operaciones pasivas o de servicios bancarios.

En los términos de la Ley de Instituciones de Crédito, el uso de los Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica previstos en este Contrato de Banca Electrónica, sustituyen, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente o de su representante legal con plenas facultades, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio.

TRIGÉSIMA OCTAVA. El Cliente podrá cambiar o recuperar su Contraseña, cambiar correo electrónico de contacto, número celular, recuperar Usuario en cualquier momento a través de la Banca Electrónica desde la opción correspondiente del menú teniendo en consideración que deberá esperar al menos 30 minutos para hacer cualquier otro tipo de cambio contemplado en esta Cláusula.

TRIGÉSIMA NOVENA. Responsabilidad del Nombre de Usuario, Contraseña y/o Firma Electrónica. El Cliente reconoce que quedará bajo su custodia, control y cuidado, su Nombre del Usuario, Contraseña, Firma Electrónica, SoftToken y demás Factores de Autenticación empleados para de la Banca Electrónica, reconociendo también su carácter personal, intransferible y confidencial. Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa de "El Cliente", por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el uso de los Dispositivos de Seguridad obligará a "EL CLIENTE" en los términos de las autorizaciones, trámites y/o por la ejecución de operaciones y por los demás actos que surjan o se deriven de la utilización de estos.

CUADRAGÉSIMA. Suspensión del Servicio. El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del servicio de la Banca Electrónica en cualquier momento a través de la Banca Electrónica desde la opción correspondiente del menú. Para la reactivación del uso de los servicios de la Banca Electrónica, el Cliente deberá solicitarlo al Centro de Atención Telefónica del Banco, así como proporcionar el Factor de Autenticación correspondiente solicitado por el Banco.

El Cliente, reconoce expresamente el derecho que se reserva el Banco, a suspender una o más funcionalidades del Servicio en caso de que la Cuenta haya sido cancelada, bloqueada, o se encuentre en algún estatus que impida realizar algún abono o cargo, así como cualquier otra causa vinculada con la licitud de los fondos o relacionada con la identificación del Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá a su disposición medios alternos para recibir la prestación de los servicios que en su caso requiera conforme a los términos y condiciones aplicables.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. Límites. El Banco, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, ofrece procedimientos para establecer límites a los montos individuales y agregados diarios, mismos que de no ser definidos por el Cliente serán sugeridos por el Banco.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. Pagos a Terceros. Cuando a través del servicio de la Banca Electrónica se realicen operaciones que tengan por objeto el pago a terceros de bienes o servicios, las relaciones del Cliente y dichos terceros se regirán por los propios convenios que hayan celebrado para tales efectos, por lo que el Banco en ningún caso asumirá responsabilidad alguna derivada de esas relaciones jurídicas, ya sea por el pago o por la insuficiencia en la prestación de los bienes o servicios.

CUADRAGÉSIMA TERCERA. Registro. De la Banca Electrónica guarda un registro de las operaciones realizadas, misma que puede ser consultada e impresa por el Cliente; a través del Servicio de la Banca Electrónica, para lo cual deberá: a) contar con un SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, debiendo cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta del presente Contrato, y/o b) a través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

El registro contiene la fecha, hora, minuto y segundo (hh:mm:ss), número de cuenta origen y destino y demás información que permita identificar el mayor número de elementos involucrados en los accesos a los Medios Electrónicos y los datos de las consultas y operaciones.

CUADRAGÉSIMA CUARTA. Vigencia y Cancelación. La duración del Contrato de Banca Electrónica es la misma que la establecida para el Contrato en la Cláusula Quincuagésima. Sin embargo, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de Banca Electrónica mediante solicitud por escrito firmada por el Cliente presentada ante la Unidad Especializada de Atención (UNE) del Banco o mediante solicitud a través del Centro de Atención Telefónica referido en la Cláusula Cuadragésima Séptima de este Contrato, la cual deberá ser atendida en un plazo no mayor a un día hábil. El Banco no cobrará penalidad alguna por la terminación del Contrato de Banca Electrónica. La terminación solicitada por el Cliente surtirá efectos al día hábil bancario siguiente al de la solicitud, debiendo el Banco entregar un acuse y/o folio respecto a la terminación del contrato.

La solicitud de terminación deberá contener manifestación de la voluntad de dar por terminado el contrato, y confirmación de la eliminación del SoftToken del Dispositivo de Acceso del Cliente; y por ende manifestar, bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con este o que fue destruido, por lo que no podrá efectuar operaciones a partir de dicha fecha.

Con la terminación del Contrato de Banca Electrónica se dará por terminada cualquier licencia de software proporcionadas al Cliente por el Banco para el uso del servicio de la Banca Electrónica, así como el reconocimiento de las Claves Dinámicas de un solo uso del SoftToken.

El Banco podrá suspender los servicios de Banca Electrónica en cualquier momento, ya sea de forma parcial o en su totalidad, para mantenimiento de rutina o de emergencia, o por cualquier otro motivo, dentro de lo razonable, cuando sea necesario hacerlo. En caso de dicha suspensión, el Banco notificará al Cliente tan pronto como sea posible previo a la suspensión a través del Correo Electrónico.

En caso de que el Banco pretenda terminar el Contrato de Banca Electrónica, deberá informar tal situación al Cliente cuando menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda que la terminación surta sus efectos. Para efectos de esta cláusula la notificación del Banco al Cliente deberá hacerse en los términos y por los medios establecidos en la cláusula Quincuagésima Segunda del Contrato denominada "Notificaciones y Domicilios".

El Cliente en este acto reconoce que, en caso de dar por terminado el Contrato de Depósito, se darán por terminados los Servicios de Banca Electrónica en caso de que no designara una nueva cuenta en el Banco para operarlos.

CUADRAGÉSIMA QUINTA. Confidencialidad, Riesgos, Recomendaciones y Medidas de Seguridad. El Cliente manifiesta que conoce el riesgo asociado e inherente a la transmisión de información a través de cualquier Medio Electrónico, así como por el uso de los servicios de la Banca Electrónica, incluyendo: errores en la captura de información y de transmisión de mensajes, fallas en los sistemas y medios de telecomunicaciones, errores de terceros incluyendo proveedores de servicios, mal uso de las claves de acceso, NIP's y de los Factores de Autenticación.

El Cliente reconoce que el uso de los medios de identificación que se establezcan 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. Así los actos realizados a través del servicio de la Banca Electrónica utilizando las claves de acceso, contraseñas, NIP y/o Factores de Autenticación sustituirán a y surtirán los mismos efectos que la firma autógrafa.

El Banco hace del conocimiento del Cliente los siguientes consejos de seguridad para evitar posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados, que debe tener al utilizar el Servicio, los cuales proporcionará también de manera gratuita a través de la página de internet del Banco en: www.bancodonde.com, mismos que se actualizan periódicamente:

- a. El Usuario, la Contraseña y el SoftToken son el medio de acceso para ingresar al Servicio que sirve de identificación en el sistema del Banco y son utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente.
- b. La Contraseña deberá crearse por el Cliente conforme a las reglas establecidas en la Cláusula Trigésima Séptima del presente Contrato de Banca Electrónica.
- c. Se recomienda modificar la Contraseña periódicamente.
- d. No abrir correos electrónicos, archivos o ligas que reciba el Cliente de personas desconocidas, ya que pueden contener virus o programas que intentan obtener Contraseñas.
- e. Dar los avisos correspondientes al Banco en caso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso.
- f. El Banco nunca solicita información relacionada con cuentas o servicios bancarios y mucho menos solicita el nombre del Usuario y la Contraseña, por ningún medio (correo electrónico, mensajes de texto (SMS), vía telefónica, etc.).

El Cliente acepta que le sean enviadas, por los medios que el Banco habilite, sugerencias periódicas de seguridad y otras recomendaciones para el uso del Servicio de Banca Electrónica.

CUADRAGÉSIMA SEXTA. Controversias. Para efectos de prevenir una controversia futura, las Partes se otorgan las siguientes recíprocas concesiones:

- a. El uso de las Contraseñas, SoftToken, Firma Electrónica y demás Factores de Autenticación tendrán para todos los efectos legales a que haya lugar, los mismos efectos e implicaciones de la firma autógrafa, dentro de los cuales de manera enunciativa más no limitativa se señalan, la de representar el acuerdo de voluntades entre el Cliente y el Banco, sustentado en facultades suficientes para obligarles en los términos y condiciones de los convenios relativos a las Operaciones.

El Cliente expresa, manifiesta y acepta que las Operaciones e Instrucciones que realice mediante el uso de las Contraseñas, SoftToken, Firma Electrónica y demás Factores de Autenticación, lo identifican plenamente ante el Banco, por lo que la expresión de su consentimiento otorgado por dichos medios, respecto de las Operaciones, serán absolutamente válidos, no pudiendo ser desconocidos, revocados, repudiados o rechazados por el Cliente tanto respecto de dicha identificación como de la ejecución de las Operaciones que se hubiesen realizado.

- b. Los asientos contables efectuados por el Banco, el Registro, los estados de cuenta, el número de autorización, las fichas o documentos que se generen con motivo de la ejecución de las Operaciones, así como las demás constancias documentales y técnicas derivadas del uso de los Medios Electrónicos, harán prueba plena de la existencia y validez de las Operaciones pactadas a través de ellos.

Las Operaciones pactadas a través de los Medios Electrónicos mediante el uso de la Firma Electrónica, representan el acuerdo de voluntades entre el Cliente y el Banco, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes.

TÍTULO QUINTO

CLÁUSULAS GENERALES DEL CONTRATO

CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA. Atención al Cliente. Para asesoría, reclamaciones, aclaraciones y consultas, el Banco pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto: a) Centro de Atención Telefónica, en los siguientes números: a nivel nacional sin costo 800-543-4365, así como en la Ciudad de México y Área Metropolitana el (55) 5340-6662; b) Unidad Especializada de Atención (UNE), al teléfono sin costo 800-366-3386 y el correo electrónico uneclientes@dondebanco.com, información que podrá ubicar el Cliente en la página de Internet del Banco.

El cliente podrá realizar la consulta de: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) detalle de cuenta, (v) rendimiento del periodo, (vi) nombre del producto y (vii) consulta de cuenta CLABE, a través de los siguientes medios:

- a. Servicio de la Banca Electrónica con SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, para lo cual deberá cumplir los requisitos previstos en la cláusula Trigésima Cuarta del presente Contrato.
- b. A través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

CUADRAGÉSIMA OCTAVA. Garantía IPAB. El Banco hace del conocimiento del Cliente que únicamente están garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero: a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro, y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte el Banco, hasta por el equivalente a 400,000 (cuatrocientos mil) UDIS por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo del Banco.

CUADRAGÉSIMA NOVENA. Modificaciones. El Cliente otorga su consentimiento para que el Banco le informe de cualquier modificación al presente Contrato, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por escrito, mediante aviso enviado a través del correo electrónico proporcionado por el Cliente y que está señalado en la Portada que es parte integrante del presente Contrato.

En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato, éste podrá solicitar al Banco la terminación del mismo, dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente debiendo cubrir, en su caso, los adeudos cargados a esa fecha y retirar el saldo que reporte el Banco en ese momento. La terminación del Contrato se llevará a cabo sin que proceda cobro alguno por penalización, por lo que el Banco le deberá entregar al Cliente el saldo disponible en la cuenta sin aplicar comisión alguna.

Se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones efectuadas al Contrato si éste celebra cualquier operación en fecha posterior a que tales modificaciones entren en vigor, manteniendo vigente su derecho a dar por terminado el Contrato en términos de lo señalado en el párrafo anterior.

QUINCUAGÉSIMA. Vigencia, Terminación o Cancelación del Contrato. La duración del Contrato es indefinida, pudiendo cualquiera de las Partes darlo por terminado de acuerdo con lo siguiente:

- a. El Banco podrá cancelar la cuenta que se encuentre con saldo en cero pesos y que refleje una inactividad en la misma por un plazo de 3 meses. Para el caso de que la cuenta tenga saldo, sin importar el monto, se estará a lo establecido en el Art. 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, conforme a la cláusula Quincuagésima Primera de este Contrato.
- b. En caso de que el Banco pretenda terminar el Contrato, deberá informar tal situación al Cliente a través de un comunicado enviado al Cliente a través del medio estipulado en la Cláusula Quincuagésima Segunda del presente Contrato. El Cliente deberá retirar el saldo de la Cuenta dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la terminación del Contrato; de lo contrario, el Banco podrá contabilizarlos a disposición del Cliente en la forma que el primero determine.
- c. Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud enviada al correo electrónico: uneclientes@dondebanco.com y dirigida a la oficina administrativa acompañada de: (i) una copia de su identificación oficial, y (ii) una manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad, de que ya no cuenta con los medios de disposición y que la Tarjeta de Débito fue destruida y/o que no cuenta con ella, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de esa fecha. El Banco se cerciorará de la identidad del Cliente de acuerdo con los procesos internos establecidos y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato.

Se darán por terminadas las operaciones de depósito de dinero a la vista en la fecha en que el Cliente lo solicite siempre y cuando cubra los adeudos cargados a esa fecha y se retire el saldo disponible que el Banco reporte en ese momento. Una vez retirado el saldo, el Banco proporcionará al Cliente un acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación que el Cliente deberá conservar para futuras aclaraciones.

- d. El Cliente contará con un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma de este Contrato para terminarlo sin responsabilidad alguna de su parte ni obligación de pago alguno, siempre y cuando no haya utilizado u operado los servicios contratados.

El Cliente podrá solicitar por escrito la terminación del Contrato por conducto de otra entidad financiera autorizada para captar recursos del público a la que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicar al Banco su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del Cliente, a fin de que el Banco transfiera el saldo disponible de la Cuenta, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, a la receptora en un plazo no mayor a 5(cinco) días hábiles bancarios posteriores a aquel en que reciba la solicitud respectiva. La entidad financiera receptora, llevará los trámites respectivos bajo su exclusiva responsabilidad y la operación se dará por terminada una vez que el saldo esté en la cuenta que al efecto abra la receptora.

- e. Una vez presentada la solicitud para terminar el Contrato, el Banco deberá: (i) cancelar los medios de disposición vinculados a la Cuenta; (ii) rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición, por lo que no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados; (iii) cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado a la cuenta, incluyendo los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes, (iv) abstenerse de condicionar la terminación a cualquier otro acto no previsto en el contrato, así como a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente; (v) Abstenerse de cobrar al Cliente alguna penalización por la terminación del contrato; y (vi) En el momento en que se dé por terminado el presente Contrato, se darán por terminados los productos o servicios adicionales vinculados a este.

Por lo que hace a la cuenta generada para administrar los recursos asignados a los segmentos Mi Ahorro Dondé y de la Inversión Creciente, se cancelarán por los siguientes motivos:

- a. A petición del cliente, siempre y cuando la cuenta se encuentre con saldo cero, siguiendo los requisitos referidos en el contrato.
- b. Por petición de Autoridades.
- c. Por inactividad de la cuenta y sin saldo a los tres meses.
- d. Por cancelación de la cuenta principal Cuenta Digital Dondé.
- e. Validación contra listas restringidas y listas internas de acuerdo con las políticas PLD y Prevención de Fraudes.
- f. Por no justificar el origen de los recursos.
- g. Por no cumplir con los requisitos establecidos.

QUINCUGÉSIMA PRIMERA. Inactividad de Cuentas. El Cliente reconoce que el Banco le informó y acepta que si la Cuenta que se documente en los términos del presente Contrato, que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no registra movimiento por Depósitos o retiros y, siempre que se le notifique previamente por escrito a través del medio estipulado en la Cláusula Quincuagésima Segunda del presente Contrato, con 90 (noventa) días de antelación, el principal y los intereses de la Cuenta serán abonados en una cuenta global que llevará el Banco para estos efectos. El dinero aportado a dicha cuenta únicamente generará un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el periodo respectivo. Cuando el Cliente se presente para realizar un Depósito o retiro, el Banco deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la Cuenta o entregárselo al Cliente.

Los derechos derivados de los Depósitos y sus intereses a que se refiere esta Cláusula, sin movimientos en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a 300 (trescientos) días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública, por lo que el Banco estará obligado a entregarle dichos recursos.

El Cliente renuncia a ejercer cualquier acción que pudiese derivarse en contra del Banco debido al cumplimiento a lo dispuesto en la presente Cláusula.

QUINCUGÉSIMA SEGUNDA. Notificaciones y Domicilios. El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con el Contrato, se podrá hacer a través de un mensaje enviado a su correo electrónico proporcionado por él en la Portada que es parte integrante del presente Contrato.

El Cliente en este acto acepta expresamente que cualquier comunicado que le sea dado a conocer por el Banco a través de los medios señalados anteriormente, surtirá plenos efectos legales como si la notificación hubiese sido realizada en forma personal.

Los avisos y cualquier otra comunicación del Cliente al Banco deberán ser por escrito y entregados ante la UNE en términos de la Cláusula Cuadragésima Séptima de este Contrato, salvo que en el Contrato se estipule que deban ser presentados a través de otro medio.

Para efectos del Contrato, el Banco señala como su domicilio el ubicado en Calle 60 #346 piso 5, x 33-A y 35, Colonia Centro, Mérida, Yucatán, C.P. 97000 y el Cliente el indicado en la Portada.

El Cliente deberá notificar al Banco cualquier cambio de domicilio o de Correo Electrónico a través de de la Banca Electrónica, en el entendido de que dicha notificación surtirá efectos al Día Hábil siguiente a que ésta se hubiese recibido. El cambio de domicilio del Banco podrá ser notificado al Cliente mediante un aviso enviado a través del medio estipulado en la presente Cláusula.

Mientras no se notifique por escrito un cambio de domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales que se hagan en los domicilios indicados, surtirán plenamente sus efectos.

El Banco señala que tiene las siguientes cuentas en las redes sociales: Página de Internet: www.bancodonde.com.

QUINCUGÉSIMA TERCERA. Procedimiento de Reclamaciones y Aclaraciones. En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá manifestarlo a través del Centro de Atención Telefónica, conforme el siguiente procedimiento: i) Cuando 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 hubiere pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración 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; ii) La solicitud respectiva podrá presentarse ante la Unidad Especializada de Atención, mediante escrito o correo electrónico para lo cual el Banco acusará recibo de dicha solicitud proporcionando un número de folio; iii) Una vez recibida la solicitud de aclaración, el Banco tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales 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 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 180 (ciento ochenta) días naturales; iv) El dictamen e informe antes mencionados se formularán por escrito y serán suscritos por funcionario facultado.; v) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega de dicho dictamen, el Banco se obliga a poner a disposición del Cliente a través de la cuenta de Correo Electrónico, 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 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 y, vi) El procedimiento descrito en esta Cláusula es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante CONDUSEF 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 la presente Cláusula. Sin embargo, el procedimiento previsto 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.

QUINCUGÉSIMA CUARTA. Publicidad. El Cliente a su entera discreción y de conformidad con las instrucciones que otorgue en los términos y condiciones del presente Contrato, podrá autorizar al Banco para que le envíe publicidad relacionada con los productos y servicios que ofrece. Dicha autorización podrá ser revocada en cualquier momento por el cliente, mediante simple aviso por escrito enviado al Banco a la cuenta de correo: aclientes@bancodonde.com

QUINCUGÉSIMA QUINTA. Cesión. Las Partes convienen en que los derechos y obligaciones derivados de este Contrato no podrán ser cedidos por el Cliente.

QUINCUGÉSIMA SEXTA. Jurisdicción y Competencia. En caso de controversia, el Cliente podrá presentar su reclamación ante la CONDUSEF, en los términos del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De no someterse las Partes al arbitraje de la CONDUSEF, serán competentes los tribunales del domicilio del Cliente o los de la Ciudad de México, a elección de la parte actora, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio pudiera corresponderles.

QUINCUGÉSIMA SÉPTIMA. Títulos. Los títulos de los Títulos, Capítulos, Cláusulas y sus subdivisiones que se usan en este Contrato no tienen más fin que la conveniencia de las Partes y no podrán afectar la interpretación de este Contrato.

QUINCUAGÉSIMA OCTAVA. Fecha, y Firma del Contrato. El presente Contrato se suscribe en la fecha que se indica en la Portada. La Portada forma parte integral del presente Contrato y se le entrega al Cliente junto con este Clausulado y la Carátula en la fecha de suscripción del mismo.

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

Emitido conforme a la Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia aplicables a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, Entidades Reguladas, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Disposiciones Legales que se establecen en las declaraciones y en el clausulado del Contrato de Depósito Bancario de Dinero, inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión ("RECA") de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el número de Registro **13451-437-035545/10-01290-0525**.

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990

Última reforma publicada DOF 24-01-2024

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados

Unidos Mexicanos. - Presidencia de la República.

CARLOS SALINAS DE GORTARI, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente:

DECRETO

EL H. CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA: TÍTULO TERCERO

De las Operaciones

Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para 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 hayan 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, medios y formas de autenticación 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 142 de esta Ley.

Artículo 61.- El principal y los intereses de los instrumentos de captación que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven en forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por depósitos o retiros y, después de que se haya dado aviso por escrito, en el domicilio del cliente que conste en el expediente respectivo, con noventa días de antelación, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos. Con respecto a lo anterior, no se considerarán movimientos a los cobros de comisiones que realicen las instituciones de crédito.

Las instituciones no podrán cobrar comisiones cuando los recursos de los instrumentos bancarios de captación se encuentren en los supuestos a que se refiere este artículo a partir de su inclusión en la cuenta global. Los recursos aportados a dicha cuenta únicamente generarán un interés mensual equivalente al aumento en el Índice Nacional de Precios al Consumidor en el período respectivo.

Cuando el depositante o inversionista se presente para realizar un depósito o retiro, o reclamar la transferencia o inversión, la institución deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

Los derechos derivados por los depósitos e inversiones y sus intereses a que se refiere este artículo, sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta, al equivalente a trescientos días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública. Las instituciones estarán obligadas a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este párrafo.

Las instituciones estarán obligadas a notificar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES

TEXTO VIGENTE

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Presidencia de la República.

FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA, Presidente de los

Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed: Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

CAPÍTULO II

De los Principios de Protección de Datos Personales

Artículo 15.- El responsable tendrá la obligación de informar a los titulares de los datos, la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.

Artículo 16.- El aviso de privacidad deberá contener, al menos, la siguiente información:

- I. La identidad y domicilio del responsable que los recaba;
- II. Las finalidades del tratamiento de datos;
- III. Las opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de los datos;
- IV. Los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley;
- V. En su caso, las transferencias de datos que se efectúen, y
- VI. El procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares de cambios al aviso de privacidad, de conformidad con lo previsto en esta Ley.

En el caso de datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente que se trata de este tipo de datos.

Artículo 17.- El aviso de privacidad debe ponerse a disposición de los titulares a través de formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o cualquier otra tecnología, de la siguiente manera:

- I. Cuando los datos personales hayan sido obtenidos personalmente del titular, el aviso de privacidad deberá ser facilitado en el momento en que se recaba el dato de forma clara y fehaciente, a través de los formatos por los que se recaban, salvo que se hubiera facilitado el aviso con anterioridad, y
- II. Cuando los datos personales sean obtenidos directamente del titular por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología, el responsable deberá proporcionar al titular de manera inmediata, al menos la información a que se refiere las fracciones I y II del artículo anterior, así como proveer los mecanismos para que el titular conozca el texto completo del aviso de privacidad.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18
de enero de 1999 TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 09-03-2018

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, Presidente de los Estados

Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido
dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

TÍTULO QUINTO

DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

CAPÍTULO I DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO TEXTO VIGENTE

Resolución publicada el 11 de julio de 2024 en el Diario
Oficial de la Federación

Artículo 306.- Las Instituciones podrán pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público, a través de servicios de Banca Electrónica, debiendo sujetarse a lo establecido por las presentes disposiciones y siempre que:

- I. En la contratación respectiva se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:
 - a. Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos.

- b. Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución respecto del uso del servicio de Banca Electrónica.
 - c. Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones, a través del servicio de Banca Electrónica. Lo anterior en el entendido de que las Cuentas Bancarias de Nivel 1 no requerirán de los mecanismos y procedimientos referidos en el presente inciso.
 - d. Los límites de los montos individuales y agregados diarios, adicionales a los establecidos por las presentes disposiciones, específicos para el servicio de Banca Electrónica de que se trate, definidos por la Institución, en su caso.
 - e. Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación del servicio de Banca Electrónica, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de Identificación del Usuario y su Autenticación.
 - f. Las restricciones operativas aplicables de acuerdo con el Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo.
- II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación, los términos y condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en cualquier momento.
- III. Comuniquen a sus Usuarios los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica, así como que hagan de su conocimiento sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los clientes y de la Instituciones, pudiendo efectuarse, entre otros, mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones a través de dicha Banca Electrónica.

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:

- I. Deberán obtener el consentimiento expreso mediante firma autógrafa de sus clientes, previa identificación de estos, 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, o bien, mediante alguno de los procesos previstos en los Artículos 51 Bis 6 y, en su caso, 51 Bis 8 de estas disposiciones. Las Instituciones podrían utilizar alguna otra forma de contratación, tratándose de los servicios siguientes:
- a) Pago Móvil.
 - b) Aquellos ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta, cuando estos se refieran exclusivamente a la operación de Cuentas Bancarias de los Niveles 1 a 3.
 - c) Los previstos en la fracción V de este artículo.
 - d) Banca Móvil, Banca por Internet, Banca Telefónica Audio Respuesta y Banca Telefónica Voz a Voz, cuando estén asociados a Cuentas Bancarias de Niveles 1 a 3, según corresponda, y sean para realizar operaciones diferentes a las previstas en el Artículo 313 de las presentes disposiciones.
 - 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. 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.
- II. Podrán permitir a sus Usuarios la contratación de servicios y operaciones adicionales a los originalmente convenidos o modificar las condiciones previamente pactadas con el Usuario, desde el servicio de Banca Electrónica de que se trate, o bien, contratar el uso de otro servicio de Banca Electrónica, siempre y cuando las Instituciones requieran un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, adicional al utilizado, en su caso, para iniciar la Sesión. En estos casos, las Instituciones deberán enviar una notificación en términos de lo previsto por la fracción VI del Artículo 316 Bis 1 de estas disposiciones y el servicio correspondiente quedará habilitado para su uso en el periodo determinado por cada Institución, sin que pueda ser menor a treinta minutos contados a partir de que se haya efectuado la contratación.
- III. Tratándose de los servicios mencionados en los incisos a) y d) de la fracción I anterior, la contratación podrá llevarse a cabo de conformidad con las fracciones I y II anteriores, o bien, a través de los centros de atención telefónica de las propias Instituciones, sujetándose a lo señalado en el Artículo 310, fracción I de estas disposiciones. En todo caso, para el servicio de Pago Móvil, las

Instituciones deberán autenticar a los clientes utilizando procedimientos que aseguren que el propio cliente es quien está solicitando el servicio.

- IV. Tratándose de Cuentas Bancarias de Niveles 2, 3 y 4, deberán solicitar a sus Usuarios al momento de la contratación, datos de algún medio de comunicación, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de Mensajes de Texto SMS, a fin de que las Instituciones les hagan llegar las notificaciones a que se refiere el Artículo 316 Bis 1 de estas disposiciones.
- V. En la contratación de la Banca Electrónica a fin de que los clientes realicen operaciones entre la cuenta registrada a su nombre por la Institución como cuenta originadora, y otra cuenta en otra Institución cuyo titular sea el propio cliente como Cuenta Destino, será responsabilidad de la Institución contratante verificar que la Cuenta Destino en la otra Institución se encuentre registrada a nombre del propio cliente.

En todo caso, la Institución deberá obtener previamente la autorización de la Comisión para la contratación del servicio de la Banca Electrónica a que se refiere esta fracción, en cuya solicitud deberá exponer los controles que permitirán a los Usuarios realizar las operaciones de forma segura, sujetándose a lo siguiente:

- a) Al momento de la contratación del servicio de la Banca Electrónica, las Instituciones deberán requerir a sus Usuarios el registro de una única Cuenta Destino cuyo titular sea el propio Usuario, sin que se requiera un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, en términos de lo previsto en el Artículo 314 de las presentes disposiciones. Si las cuentas originadoras son Cuentas Bancarias de Niveles 2 y 3, o bien, cuentas de administración de valores con los mismos niveles transaccionales, no será necesario que la Cuenta Destino sea del propio Usuario.
- b) Para realizar transferencias de recursos dinerarios o instrucciones de cargo entre la cuenta originadora registrada en la Institución y la Cuenta Destino a que se refiere el párrafo anterior, las Instituciones deberán requerir a sus Usuarios un Factor de Autenticación Categoría 2 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, sin que le sea aplicable el primer párrafo del Artículo 313 de las presentes disposiciones, debiendo contemplar, en todo caso, controles que aseguren que es el Usuario quien está instruyendo a la Institución, y
- c) En caso de que un Usuario solicite cambiar la Cuenta Destino a que se refiere el inciso a) de esta fracción, podrá realizarlo mediante el procedimiento mencionado en la fracción I del presente artículo, o bien, en el evento de realizar la modificación a través de la Banca Electrónica, las Instituciones deberán requerir un Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, adicional al utilizado para iniciar la Sesión.

Para la contratación de los servicios de la Banca Electrónica, Banca Telefónica Audio Respuesta o Banca Telefónica Voz a Voz relacionados con Cuentas Bancarias de Niveles 2 y 3 u otras con los mismos niveles transaccionales, como cuentas originadoras, a fin de realizar las operaciones descritas en esta fracción, las Instituciones podrán utilizar mecanismos de identificación similares a los requeridos para la apertura de dicha cuenta originadora.

- VI. Tratándose de las Cuentas Bancarias de Nivel 1, dichas cuentas no podrán asociarse a servicios de Banca Electrónica para realizar Operaciones Monetarias, exceptuándose aquellos servicios ofrecidos a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta. En el caso de las operaciones que se realicen a través de Terminales Punto de Venta, estas solo podrán efectuarse cuando el Usuario presente la tarjeta de débito de que se trate en el Establecimiento.

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 la operación crediticia 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 la Banca Electrónica, 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.