

**CONTRATO MÚLTIPLE DE PRODUCTO CUENTA NIVEL 2 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

<b>Título Primero. Definiciones</b> .....	Pág.1
<b>Título Segundo. Objeto y formalización de los productor y servicios.</b> .....	Pág.3
<b>Título Tercero. Contrato Múltiple de Cuenta Nivel 2 de Depósito Bancario de Dinero a la Vista. CUENTA DIGITAL DONDÉ BÁSICA GENERAL y BÁSICA DE NÓMINA.</b> .....	Pág.6.
<b>Título Cuarto. Contrato de Prestación de Servicios de Banca Electrónica, Banca por Internet para Personas Físicas.</b> .....	Pág.8
<b>Título Quinto. Cláusulas Generales del Contrato.</b> .....	Pág. 11
<b>ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES</b> .....	Pág. 12

### DECLARACIONES

I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que: a) Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada para operar como Institución de Banca Múltiple; b) El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número **13451-428-037519/01-00203-0123**. c) 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 d) 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: a) Es una persona física con nacionalidad mexicana, residente en el territorio nacional con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato, 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; b) Solicita al Banco la apertura de cuenta para el depósito bancario de dinero a la vista, en la cual se abonará dinero exclusivamente de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas; c) 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; d) Autoriza expresamente al Banco a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación, a las subsidiarias, controladoras y afiliadas del Banco con las que pretenda establecer una relación comercial, con la finalidad de que dichas sociedades integren un solo expediente de identificación; e) En cumplimiento a 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 de “Notificaciones y Domicilios” del presente Contrato, le comunica que es el responsable de la protección de los datos personales que se le proporcionen y, que los datos personales obtenidos en virtud de la operación que se celebra serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos por el Banco para tales efectos y serán usados para la operación y registro de las operaciones que se celebren en términos del presente Contrato. Asimismo, le informa que puede consultar y conocer el aviso de privacidad del Banco en su página web: [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com). Cuando proceda, el Cliente 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 f) 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](http://www.condusef.gob.mx); y (iii) correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto: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.

“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 Tercero del Contrato.

“Contrato de Depósito”: significa el Contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista en términos del Título Segundo 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”: 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 Básica de Nómina”: significa la cuenta correspondiente al depósito bancario de dinero a la vista o de ahorro relativo a nómina a que se refiere el primer párrafo del artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito, y que el Banco tiene derecho a transformar en una Cuenta Básica para el Público en General, si en el plazo de 6 (seis) meses consecutivos no fueren recibidos depósitos, siempre y cuando le sea notificado al Cliente tal situación, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la transformación de la Cuenta.

“Cuenta Básica para el Público en General”: significa la cuenta correspondiente al depósito bancario de dinero a la vista a que se refiere el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito.

“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 por Internet.

“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.

“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.

“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.

“Medios Electrónicos”: significa cualesquiera de los equipos electrónicos, medios ópticos, sistemas automatizados de procesamientos 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 Banca por Internet. 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 por Internet.

“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.

“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.

“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.

“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 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 de cómputo 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.

“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”, publicado en el Diario Oficial de la Federación.

## 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 Básica General y Cuenta Básica de Nómina ..... Pág. 3  
Banca por Internet.....Pág. 8

**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 Nivel 2 de Depósito Bancario de Dinero a la Vista

#### Capítulo Primero

##### Cuenta Básica General y Cuenta Básica de Nómina

##### Modalidades, Apertura de Cuenta, Depósitos, Retiros, Saldos mínimos, Rendimientos y Movimientos

**CUARTA. Modalidades.** La Cuenta a que se refiere el presente Contrato se podrá abrir como una cuenta básica de nómina o una cuenta básica general. Sólo se podrá abrir a una misma persona una de las cuentas mencionadas. El Banco acepta y reconoce que la apertura y el mantenimiento de la Cuenta será gratuita.

A tal efecto, la contratación del producto correspondiente quedará asentada en la Portada del presente conforme a lo que el Cliente elija y sujeto a las limitaciones de la cláusula Décima Cuarta del presente.

**QUINTA. Cuenta Básica de Nómina.** “EL CLIENTE” podrá recibir en calidad de depósito a la vista y sin cobro de comisión alguna, las sumas de dinero y/o títulos de crédito en moneda nacional que al efecto le corresponda por el pago de su salario, pensión y demás prestaciones laborales, las cuales le serán entregadas al Cliente, en los términos y condiciones que se señalan en el presente Capítulo, en el entendido de que dichas sumas de dinero provendrán en todo momento de su patrón o de la persona que se encuentre obligada a pagarle un salario, pensión o cualquier otra prestación de carácter laboral. La Cuenta básica de nómina no requiere un monto mínimo de apertura ni mantener un saldo mínimo promedio mensual.

**SEXTA. Posibilidad de transformación de la cuenta básica de nómina a una cuenta del producto básico general.** - En el momento en que por cualquier circunstancia la Cuenta Básica de Nómina del Cliente no reciba depósitos

durante seis meses consecutivos, el Banco podrá transformarla en una Cuenta Básica para el Público en General. Cuando se presente el supuesto señalado en el párrafo anterior, el Banco deberá notificar al Cliente lo señalado en dicho párrafo, mediante: i) comunicación por escrito que dirija a Correo Electrónico, la cual podrá incluirse en el Estado de Cuenta respectivo, o ii) en sus cajeros automáticos que en su caso el Banco llegue a operar a través de un mensaje claro y notorio que aparezca en la pantalla cuando al Cliente utilice los mismos. Lo anterior, deberá realizarse con una anticipación de al menos 30 (treinta) días naturales a la fecha en que se pretenda llevar a cabo la transformación de la cuenta.

**SÉPTIMA. Servicios Mínimos.** Los servicios mínimos que el Banco se obliga a ofrecer a “EL CLIENTE” sin cobro de comisiones, relacionados con la Cuenta Básica de Nómina, serán los siguientes: a) Apertura y mantenimiento de la cuenta; b) Otorgamiento de una tarjeta de débito al Cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación; c) Abono de recursos a la cuenta por cualquier medio; d) retiros de efectivo en las ventanillas de las sucursales y en los cajeros automáticos que en su caso el Banco llegue a operar; e) Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la tarjeta de débito; f) Consultas de saldos en ventanilla de sucursal y en cajeros automáticos que en su caso el Banco llegue a operar; g) Domiciliación del pago de servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y h) Cierre de la cuenta en cualquier momento.

**OCTAVA.** Cuenta Básica General. La Cuenta básica general a que se refiere este Contrato podrá abrirse a favor de cualquier persona física. Dicha Cuenta está exenta de cobro de comisiones y no requerirá un monto mínimo de apertura ni mantener un saldo mínimo promedio mensual.

**NOVENA.** 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 a lo establecido por las disposiciones legales vigentes, la suma de los abonos que se realicen se sujetará a lo establecido en el Título Primero del presente Contrato, así como de las demás disposiciones legales aplicables a este tipo de "CUENTA".

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 y/o compras que hubiere realizado el Cliente, las cantidades que se encuentren en tránsito según los registros del sistema de autorizaciones y las cuotas, comisiones, gastos y honorarios pactados en este instrumento, a cargo 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.

**DÉCIMA.** Nivel de Cuenta. La Cuenta del Cliente se encuentra clasificada como nivel 2, derivado de lo cual, 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. La Cuenta Nivel 2 puede ser contratada a través de los corresponsales bancarios que en su caso el Banco autorice para tal efecto. Las operaciones realizadas a través de los comisionistas bancarios podrán generar una Comisión, consulte antes de realizar su operación.

**DÉCIMA PRIMERA.** 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 dado al Cliente a 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 relativa a "Modificaciones" del presente Contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Fecha de Corte. El Banco determinará la fecha de corte mensual de la Cuenta, la cual será el último día calendario de cada mes, y se

le dará a conocer al cliente en su primer Estado de Cuenta. Asimismo, el Cliente podrá consultar dicha fecha de corte en sus estados de cuenta. 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.

**DÉCIMA TERCERA.** Rendimientos. El saldo de dinero a favor del Cliente registrado en la Cuenta no generará rendimientos.

**DÉCIMA CUARTA.** Depósitos a la Cuenta. El Cliente o cualquier tercero podrá efectuar Depósitos para ser abonados a la Cuenta, los cuales deberán realizarse en Pesos. Dichos Depósitos podrán efectuarse mediante Cheque, y/o 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, 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.
- b) En el supuesto de que los Depósitos se realicen con Cheque, a través de las ventanillas de las sucursales que en su caso el banco llegue a operar estos serán recibidos por el Banco "salvo buen cobro" y, por lo tanto, el importe que amparen el mismo será acreditado una vez que el Cheque sea efectivamente cubierto al Banco. El Cliente reconoce y acepta que el Banco estará facultado para retener cualquier Cheque que, a juicio de este último, no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad que establezcan las disposiciones legales aplicables o sus políticas internas.

El Banco se reserva el derecho de aceptar otros medios para realizar depósitos en la Cuenta, lo cual hará del conocimiento del Cliente a través de su Correo Electrónico

El Banco tiene la facultad de determinar el monto máximo de los Depósitos a ser recibidos en cada Operación (i) conforme al nivel de Cuenta y (ii) cuando ésta no se ajuste a las sanas prácticas bancarias.

**DÉCIMA QUINTA.** 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 autoriza al Banco a cargar de inmediato el importe correspondiente, así como el de las penalizaciones y gastos de defensa, haciéndose 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 SEXTA.** 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 Tercero 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.

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.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** 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.

## Capítulo Segundo Tarjeta de Débito

**VIGÉSIMA.** 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 no presencial, 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.

El monto mínimo para la activación y envío de la Tarjeta plástica de Débito será el que se señala en la Portada que forma parte del presente Contrato y estipulado en la tabla de precios y comisiones que el Banco da a conocer a sus clientes mediante su página en la red mundial llamada Internet, localizada en su dirección electrónica [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com)

Una vez activada la Tarjeta plástica de Débito, el Cliente podrá, a nivel nacional o internacional dependiendo de las características informadas al

**DÉCIMA OCTAVA.** 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.

No se considerarán sobregiros los cargos que el Banco realice en la Cuenta por concepto de cobro de comisiones, sin importar que la Cuenta no tenga fondos suficientes al momento del cargo y se generen saldos negativos para el Cliente, en el entendido que una vez que el Cliente tenga fondos disponibles en la Cuenta referida, dichos cargos serán aplicados de forma automática.

**DÉCIMA NOVENA.** 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 [unecientes@dondebanco.com](mailto:unecientes@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.

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 la Tarjeta plástica de Débito, 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.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** 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 SEGUNDA.** 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.

Para el caso de la Tarjeta Digital, para uso en la modalidad de "Tarjeta no presente", será necesario el uso del CVV2 Dinámico 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 TERCERA.** 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 CUARTA.** 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 Novena 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 la misma. 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 QUINTA.** 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 SEXTA.** No responsabilidad. El Banco no asumirá responsabilidad alguna:

- Si cualquiera de los Negocios Afiliados o del Banco no admite la Tarjeta de Débito.
- Si el Tarjetahabiente no puede efectuar retiros por la suspensión de servicios en los Cajeros Automáticos.
- 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.
- 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 SÉPTIMA.** 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.

**VIGÉSIMA OCTAVA.** 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:

I. Disposiciones en efectivo con la Tarjeta de Débito y retiros con cargo al saldo disponible de la Cuenta, y

II. Pago de bienes y servicios.

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

**VIGÉSIMA NOVENA.** 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 en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso y digitación en los Medios Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad, así como el hecho de que su uso sea 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, toda vez que el uso de dicha Firma Electrónica, para todos los efectos legales a que haya lugar, en todo caso será atribuido al Cliente, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.

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).

El Cliente reconoce ser el único y exclusivo responsable del uso que se haga de la Firma Electrónica para el acceso, operación y manejo de los Servicios y se obligar a sacar en paz y a salvo al Banco de cualquier responsabilidad que pudiere llegar a generarse a su cargo por el uso indebido que le diera a la Firma Electrónica o a cualquier otro Factor de Autenticación.

**TRIGÉSIMA.** No disponibilidad de los Sistemas Electrónicos y Reconocimientos. El Cliente reconoce expresamente que el Banco no será responsable de los daños y perjuicios que llegaren a causársele por la no disponibilidad de los Sistemas Electrónicos.

El Banco no responde por las fallas en los Sistemas Electrónicos, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o causas 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 ellos.

#### Capítulo Cuarto Impuestos

**TRIGÉSIMA PRIMERA.** 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 SEGUNDA.** Estados de Cuenta. Las Partes acuerdan que el Banco pondrá a disposición del Cliente, a través del medio aceptado por éste en la Carátula que forma parte integrante del Contrato, los estados de cuenta para su consulta de forma gratuita a más tardar el décimo día siguiente hábil a la Fecha de Emisión del Estado de Cuenta que se señale en la Portada. El Usuario puede solicitar el envío del estado de cuenta a su domicilio y, en caso de modificación en la modalidad de envío se deberá contar con su consentimiento, el cual será reflejado en la Carátula.

**TRIGÉSIMA TERCERA.** Atención al Cliente. Para consultas de saldo, aclaraciones y movimientos entre otros, el Banco pone a disposición del Cliente los medios de contacto establecidos en la cláusula Cuadragésima Séptima.

Para efectos de la consulta el Cliente deberá: Tener una cuenta con el Banco, así como identificarse como titular de la cuenta de acuerdo con los procesos de identificación solicitados por el Banco.

#### Capítulo Sexto Procedimiento de Aclaraciones

**TRIGÉSIMA CUARTA.** Procedimiento de 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 proporcionado por el Cliente, 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.

### Capítulo Séptimo Beneficiarios

**TRIGÉSIMA QUINTA.** Beneficiarios. El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de la Cuenta a la(s) persona(s) designadas a través de la Banca por Internet, 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. También los beneficiarios del saldo de la cuenta pueden ser las personas designadas en la Portada.

través de su Banca Electrónica. El Cliente podrá consultar los Beneficiarios designados dentro de su perfil de Banca Electrónica.

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 a lo estipulado en la presente Cláusula.

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.

En cualquier momento el Cliente podrá adicionar nuevos beneficiarios, o bien sustituir o retirar a los previamente designados, lo cual deberá efectuar a

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 por Internet para Personas Físicas

**TRIGÉSIMA SEXTA.** Objeto del Contrato de Banca Electrónica. A través del Contrato de Banca Electrónica, el Banco pone a disposición del Cliente el Servicio de Banca por Internet, 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.

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

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.

#### CONSULTAS.

a) 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.

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

#### 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 Banca por Internet con SoftToken asociado a su Cuenta bancaria, la cual deberá estar activa en el Banco.

#### CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET.

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

b) El monto de la Transferencia terceros FDB debe ser menor o igual al saldo disponible de la Cuenta Origen.

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 Banca por Internet y conforme a la normativa aplicable. El Cliente es el único responsable y conocedor de su Factor de Autenticación.

c) El Cliente podrá realizar, de manera ilimitada, Transferencias terceros FDB las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

#### 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.

d) En cada ocasión que el Cliente pretenda realizar una Transferencia terceros FDB, el servicio de Banca por Internet solicitará una autorización por medio del SoftToken.

e) 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.

f) Por cada operación exitosa, el sistema generará un comprobante de operación a través de la Banca por Internet, 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.

g) Por cada operación rechazada, el sistema notificará al Cliente, el motivo del rechazo, conforme a lo establecido en la cláusula Quincuagésima Segunda.

#### TRANSFERENCIAS A OTROS BANCOS.

a) Para realizar transferencias electrónicas de fondos vía SPEI a cuentas en otros bancos, el Cliente deberá tener el servicio de Banca por Internet 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 Banca por Internet 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.

#### 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 la Banca por Internet.

d) Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si el Cliente tiene saldo suficiente.

e) Cuando el Cliente realice una consulta, el Banco le dará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.

f) 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.

g) El Banco podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de Banca por Internet. Asimismo, podrá fijar los días, el horario de operación, el límite de los retiros o disposiciones de las transferencias o aportaciones.

h) 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.

**TRIGÉSIMA NOVENA.** 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 Banca por Internet, 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 Banca por Internet 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 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.

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.

**CUADRAGÉSIMA.** Términos y Condiciones del Servicio. Queda expresamente establecido que el servicio que se presta, a través de la Banca por Internet, 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 Banca por Internet, 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 el nombre y/o apellido del Cliente, (8) No podrá contener las palabras "Banco" o "Donde".

b) El Cliente ingresará por primera vez al Servicio de Banca por Internet, 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 Banca por Internet.

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 Banca por Internet 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 Banca por Internet, 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 causa fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco. d) Cuando exista mandato de autoridad competente.

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 la Banca por Internet.

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, así como cualquier otro elemento a través del cual el Cliente otorgue su consentimiento expreso al Banco, serán utilizados como firma electrónica para las operaciones, instrucciones y contrataciones que el Cliente realice en el Servicio de Banca por Internet, 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.

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA.** 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 por Internet 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.

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.** 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 la Banca por Internet, reconociendo también su carácter personal, intransferible y confidencial, deslindando de responsabilidad al Banco por el mal uso que pudiera hacer de los mismos, por lo que será de su exclusiva responsabilidad cualquier quebranto que pudiera sufrir como consecuencia del uso indebido de las mismas.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA.** Suspensión del Servicio. El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del servicio de Banca por Internet en cualquier momento a través de la Banca por Internet desde la opción correspondiente del menú. Para la reactivación del uso de los servicios de Banca por Internet, 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 CUARTA.** 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 QUINTA.** Pagos a Terceros. Cuando a través del servicio de Banca por Internet 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, por lo que el Cliente se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo al Banco de cualquier reclamación que se relacione con lo anterior.

**CUADRAGÉSIMA SEXTA.** Registro. La Banca por Internet guarda un registro de las operaciones realizadas, misma que puede ser consultada e impresa por el Cliente de conformidad con las Instrucciones del Medio Electrónico de que se trate. El Cliente es el único responsable de verificar que las Instrucciones operadas hayan quedado debidamente registradas.

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 SÉPTIMA.** Vigencia y Cancelación. La duración del Contrato de Banca Electrónica es la misma que la establecida para el Contrato en la Cláusula **CUADRAGÉSIMA NOVENA**. 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 Octava de este Contrato, la cual deberá ser atendida en un plazo no mayor a un día hábil. El Banco no cobrará comisión o 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 Banca por Internet, 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, a través del correo electrónico, al Cliente 30 (treinta) días previos a la suspensión.

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 Tercera 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 OCTAVA.** 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 Banca por Internet, 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, NIPs y de los Factores de Autenticación, por lo que acepta que el acceso, uso y envío de información es de su absoluta y exclusiva responsabilidad.

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 Banca por Internet 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 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.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com), mismos que se actualizan periódicamente;

- 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.
- La Contraseña deberá crearse por el Cliente conforme a las reglas establecidas en la Cláusula Trigésima Octava del presente Contrato de Banca Electrónica.
- Se recomienda modificar la Contraseña periódicamente.
- 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 NOVENA.** 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.

c) 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

**QUINCUAGÉSIMA.** Atención al Cliente. Para asesoría y aclaraciones 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 5340-6662; b) Unidad Especializada de Atención (UNE), al teléfono sin costo 800-366-3386, al domicilio [Calle 60 No. 346 Piso 5, Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán. y el correo electrónico [uneclientes@dondebanco.com](mailto:uneclientes@dondebanco.com), información que podrá ubicar el Cliente en la página de Internet del Banco.

**QUINCUAGÉSIMA PRIMERA.** Garantía IPAB. El Banco hace del conocimiento del Cliente que únicamente están garantizados por el 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

**QUINCUAGÉSIMA SEGUNDA.** 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 dado a través del medio señalado en la Cláusula Quincuagésima Segunda de Notificaciones y Domicilios 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 de conformidad con lo dispuesto en este Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo y sin que proceda cobro alguno por comisiones u otras penalidades, para lo cual contará con un plazo de hasta 30 (treinta) días posteriores al aviso arriba señalado y bajo las condiciones anteriores a la modificación, en el entendido de que las modificaciones al Contrato entrarán en vigor en el plazo referido en el párrafo precedente.

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 TERCERA.** 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) 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 el 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.

b) Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud 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 la Tarjeta de Débito fue destruida o que no cuenta con ella, enviada al correo electrónico: [uneclientes@dondebanco.com](mailto:uneclientes@dondebanco.com). El Banco se cerciorará de la identidad del Cliente de acuerdo a los procesos internos establecidos y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato. Una vez recibida la solicitud de terminación del contrato, el banco proporcionará un folio de terminación.

La responsabilidad del Cliente por el uso de la(s) Tarjeta(s) de Débito cesará a partir del momento de haberla entregado al Banco. En caso de no entregar la(s) Tarjeta(s) al solicitar la terminación del Contrato, la responsabilidad del Cliente por el uso de las mismas cesará el Día Hábil siguiente al de la presentación de la solicitud de terminación. La terminación solicitada por el Cliente surtirá efectos al momento en que éste retire el saldo disponible que mantenga depositado en la Cuenta. 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 y mediante el cual ambos renuncien a sus derechos de cobro residuales que pudieran subsistir después de la terminación del Contrato.

c) 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.

d) 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 a la receptora a más tardar el tercer día hábil a aquel en que reciba la solicitud respectiva. La entidad financiera receptora, llevará los trámites respectivos bajo su exclusiva responsabilidad.

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, los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes, y (iv) abstenerse de condicionar la terminación a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente.

**QUINCUAGÉSIMA CUARTA.** Inactividad de Cuentas. El Cliente reconoce que el Banco le informó y acepta que si la Cuenta que se documenten 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 en el último domicilio referido por el Cliente como vigente, 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 en razón del cumplimiento a lo dispuesto en la presente Cláusula.

**QUINCUAGÉSIMA QUINTA.** 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 contenido en el Estado de Cuenta enviado al Cliente al correo electrónico proporcionado por él en la Carátula del Contrato; adicionalmente el banco podrá enviar un mensaje enviado al Correo Electrónico del Cliente.

El Cliente en este acto acepta expresamente que cualquier comunicado que le sea dado a conocer por el Banco a través de cualquiera 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 Octava 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 la Banca por Internet, 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.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com), Facebook: [Facebook/dondebanco](https://www.facebook.com/dondebanco).

**QUINCUAGÉSIMA SEXTA.** 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 través del correo electrónico.

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

**QUINCUAGÉSIMA OCTAVA.** 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.

**QUINCUAGÉSIMA NOVENA.** 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.

**SEXAGÉSIMA** . 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 las 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 **13451-428-037519/01-00203-0123**

### LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

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

Última reforma publicada DOF 11-03-2022

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.

### 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

### **LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO**

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 1932

TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 22-06-2018

Al margen un sello que dice: Poder Ejecutivo Federal. -Estados Unidos Mexicanos. - México. - Secretaría de Gobernación.

El C. Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, se ha servido dirigirme la siguiente ley:

PASCUAL ORTIZ RUBIO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Que en ejercicio de las facultades extraordinarias de que me hallo investido en las materias de comercio y derecho procesal mercantil, y de crédito y moneda, por leyes de 31 de diciembre de 1931 y 21 de enero de 1932, he tenido a bien expedir la siguiente

### **CAPÍTULO IV**

Del cheque Artículo 176.- El cheque debe contener:

I.- La mención de ser cheque, inserta en el texto del documento;  
II.- El lugar y la fecha en que se expide;  
III.- La orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero;  
IV.- El nombre del librado; V.- El lugar del pago; y VI. - La firma del librador

### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

TEXTO VIGENTE

#### **Resolución publicada el 1 de octubre de 2019 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 al 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 las 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 podrán 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 ó 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.

a) Derogado. b) Derogado. Segundo párrafo. - Derogado.

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 Banca por Internet 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 Banca por Internet 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 Banca por Internet, 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 ó 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 por Internet, 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 Banca por Internet, 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 Banca por Internet, siempre que se solicite un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, adicionalmente al utilizado para iniciar la Sesión.