

CONTRATO DE DEPÓSITOS BANCARIOS DE DINERO A PLAZO (“CEDES”) 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 aparece en la Carátula de Activación que se anexa al presente Contrato (en lo sucesivo, denominado como el “Cliente”), y a quien conjuntamente con el Banco se les denominará como las “Partes”, al tenor de las siguientes:

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 **13451-429-030087/04-01152-0523**;
- 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
- c) 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, mayor de edad, 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 Carátula de Activación, todo lo cual acredita con la información que proporcionó al Banco, previo a la suscripción de este instrumento, y con los documentos que integran el expediente del Cliente los cuales fueron debidamente validados;
 - b) Solicita al Banco la prestación de servicios financieros consistentes en el depósito bancario de dinero a plazo, a través de la inversión en Certificados de Depósito en los términos de la Carátula de Activación, para lo cual 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 sus subsidiarias, Controladoras, afiliadas y comisionistas autorizados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores 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 Notificaciones y Domicilios del presente Contrato, le comunica que es el responsable de la protección de los datos personales que se le proporcionen en virtud de la celebración del presente contrato, los cuales serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos por el Banco para tales efectos. El Banco se abstendrá de utilizar la información de El Cliente con fines mercadotécnicos, publicitarios, comerciales o promocionales. Asimismo, le informa que puede consultar y conocer el aviso de privacidad del Banco en su página web: www.bancodonde.com en el que podrá plasmar su voluntad de aceptar o rechazar que sus datos sean utilizados o compartidos para dichos fines el Cliente 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 y lada sin costo 800-999-8080; (ii) dirección de Internet www.condusef.gob.mx; y (iii) correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx.
- Con base en lo anterior, las Partes convienen las siguientes:

Cláusulas

Capítulo 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):

“Carátula del Contrato”: significa(n) el(los) documento(s) que contiene(n) las características generales del producto contratado al amparo del presente Contrato.

“Carátula de Activación”: significa el documento que, suscrito por el Cliente, establece entre otros, los datos de identificación del Cliente y las principales características específicas de la(s) operación(es) que el Cliente celebrará al amparo del presente Contrato.

“Carta Instrucción”: significa cada una de las Operaciones solicitadas por el Cliente al Banco, pudiendo utilizar una Firma Electrónica para acordar la emisión de CEDES y/o cualquier otro servicio relacionado con el presente Contrato.

“Contrato de Depósito”: Significa el Contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista.

“Contrato”: significa conjuntamente la Carátula de Activación, la Carátula del Contrato, la Constancia de Depósito, el presente instrumento, sus anexos y cualquier convenio que lo modifique o adicione.

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

“CEDES” Certificados de Depósito Bancario de Dinero, son los instrumentos financieros de depósito, nominativos, no negociables y renovables, con pago de intereses de acuerdo con lo pactado en la Carátula de Activación y Constancia de Depósito.

“CONDUSEF”: significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

“Constancias de Depósito”: significa los documentos que emitirá el Banco como evidencia de los depósitos bancarios de dinero a plazo. (CEDES).

“Cuenta de Depósito” significa la cuenta de depósito que el Cliente mantiene aperturada con el Banco, en la que se autoriza al Banco a cargar los importes de los CEDES.

“Día Hábil”: significa cualquier día excepto sábado, domingo y cualquier día que en la Ciudad de México 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.

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

“Fecha de Emisión del Estado de Cuenta”: significa la fecha en la que se genera el Estado de Cuenta.

“Firma Electrónica”: significa los datos en forma electrónica que, en su caso, serán utilizados por el Cliente para identificarse con el Banco y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Banco. La Firma Electrónica tiene los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa conforme a la legislación, 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 inversión del Cliente, menos los costos relacionados con el mismo, incluidos los de apertura expresados tanto en términos reales como nominales el cual se establece en la Carátula del Contrato y en la Carátula de Activación.

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

“México”: significa los Estados Unidos Mexicanos.

“Operación(es)”: significa una o más de las transacciones que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato.

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

“Sucursal”: significa el establecimiento del Banco cuyo nombre y domicilio se especifica en la Carátula de Activación.

Rendimientos”: significa la ganancia obtenida de los recursos asignados a las Operaciones concedidos en el presente Contrato y conforme a las condiciones establecidas en la Carátula de Activación correspondiente.

“Sobretasa”: Significa los puntos adicionales a la Tasa de Interés Anual Variable que se le pagará al cliente, aplicando solamente este concepto cuando la Tasa de Interés sea variable

“Tasa de Interés” significa el porcentaje, que el Banco se compromete a pagar al Cliente conforme a lo establecido en este contrato, ya sea tasa fija o tasa variable, que se indica en la(s) carátula(s) de cada operación que el Cliente celebre.

“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 el 1° de abril de 1995.

Capítulo Segundo

Depósito Bancario de Dinero a Plazo (CEDES)

SEGUNDA. Las Partes convienen que, mediante el presente Contrato el Cliente, podrá realizar inversiones mediante Certificados de Depósito de Dinero, es decir, podrá entregar al Banco sumas de dinero que serán recibidas por éste en calidad de depósito bancario a plazo no menor a 112 días ni mayor a 728 días en moneda nacional, con interés, que se documentarán en Constancias de Depósito. Los CEDES serán nominativos, no negociables, renovables de acuerdo con lo establecido en la cláusula tercera inciso d, del presente contrato.

TERCERA. Las Partes convienen que los CEDES que se realicen al amparo del presente Contrato se sujetarán a las siguientes condiciones:

a) El Cliente podrá contratar a través de sus Ejecutivos comerciales y/o de sus Comisionistas autorizados por la CNBV, el depósito bancario de dinero a plazo mediante los CEDES con cargo a la Cuenta de Depósito, para lo cual el Banco le informará la tasa de interés

aplicable, dependiendo del monto y el plazo. Dicha tasa de interés deberá corresponder a la tasa de interés que para dichas Operaciones haya dado a conocer el Banco en la Carátula de Activación. Los CEDES generarán rendimientos a la tasa de interés anual que se pacte con los Clientes y que se consignará en la Constancia de Depósito. El Banco efectuará el pago de los rendimientos generados de conformidad con lo establecido en la Constancia de Depósito, en la Cuenta de Depósito que el cliente tenga aperturada con el Banco, o mediante orden de abono a la cuenta que el Cliente mantenga con otra institución bancaria y que le indique oportunamente al Banco. Los CEDES no podrán vencerse anticipadamente, por lo que el Cliente reconoce y acepta que únicamente podrá retirar los recursos invertidos en dichas Operaciones al vencimiento del plazo de las mismas.

b) El Banco acreditará el depósito de los CEDES mediante la Constancia de Depósito, intransferible y sin valor cambiario, que emitirá por cada operación que se efectúe. Dicha Constancia deberá señalar: (i) el nombre y RFC del Cliente; (ii) el número de contrato; (iii) número y tipo de operación; (iv) importe de la inversión en Pesos; (v) la tasa bruta de rendimiento aplicable, precisando el rendimiento bruto; la tasa de retención; la retención aplicada; la tasa y el rendimiento netos; (vi) la fecha de Operación de los CEDES, (vii) el plazo de la inversión y (viii) la fecha de vencimiento o liquidación. El Cliente autoriza expresamente que se le envíe la Constancia de Depósito al Correo Electrónico señalado en la Carátula de Activación.

c) El Cliente efectuará el depósito en los CEDES con cargo a la Cuenta de Depósito. El monto total deberá estar acreditado totalmente en la cuenta, a efecto de poder emitir la Constancia de Depósito.

d) Al expedirse el CEDE, las Partes pactarán el plazo de este en días naturales, no debiendo ser menor a 112 (ciento doce) días ni mayor a 728 días. Dicho plazo será forzoso para ambas Partes. Cuando el vencimiento del CEDE ocurra en un día inhábil, el pago se efectuará el día hábil inmediato siguiente, en el entendido que los intereses continuarán devengándose a la tasa de interés originalmente pactada.

d) Reinversión Automática: Ambas partes convienen que el Cliente podrá solicitar la reinversión del capital inicial, con el reinicio de tasas a la tasa vigente y por plazo igual o diverso de acuerdo con los plazos vigentes conforme a las políticas vigentes del Banco, siempre que el Cliente comunique por escrito al Banco su intención de renovarlo un día hábil antes del vencimiento del plazo inicial.

e) En Inversión CEDE no se permiten depósitos subsecuentes al depósito inicial. Si el Cliente requiere realizar una nueva inversión deberá solicitar el proceso de una nueva contratación. El presente contrato respaldará una o más operaciones vinculadas a su objeto. Para la instrumentación de cada transacción, el Cliente deberá firmar las carátulas de Activación correspondientes. Cada carátula se elaborará en original, será debidamente fechada y firmada por el propio Cliente. La(s) carátula(s) firmada(s) formará(n) parte integral de este contrato para todos los efectos legales a que haya lugar.

Las operaciones de abono y cargo efectuadas en los días festivos y fines de semana se consideran realizadas con fecha valor día hábil bancario siguiente. Asimismo, el cliente podrá realizar la consulta de: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) detalle de la Inversión, (iv) rendimiento del periodo, y (v) nombre del producto a través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los medios establecidos por el Banco.

CUARTA. Importe Mínimo. El importe mínimo de los CEDES será el que determine el Banco al momento de celebrar la Operación, mismo que se establece en la Carátula de Activación del Contrato y que el Banco estará dando a conocer al público en general por medio de sus Comisionistas, y/o a través de su página de internet.

QUINTA. Cálculo de Rendimientos. Los intereses de los CEDES se causarán a partir de la fecha de operación y hasta la fecha de vencimiento, ambas señaladas en la constancia de depósito, los cuales se calcularán dividiendo la tasa de interés anual aplicable entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante el período en el cual se devenguen los intereses a la tasa correspondiente. Los cálculos se efectuarán redondeados a la centésima de punto más cercana. Los intereses que devenguen los CEDES serán brutos y se pagarán de conformidad con lo establecido en la Constancia de Depósito en el apartado denominado "Fecha de Pago de Intereses". El tratamiento fiscal de los rendimientos estará sujeto a las disposiciones legales aplicables.

SEXTA. GAT. En la Carátula de Activación y Constancia de Depósito se señalará la tasa de interés anual aplicable a la operación acordada únicamente en la fecha de celebración del Contrato y la GAT, nominal y real, de la inversión efectuada en dicha fecha.

SÉPTIMA. Operaciones Ilícitas. Cuando los recursos invertidos en los CEDES sean derivados de una operación ilícita a juicio de cualquier autoridad competente y ésta requiera al Banco la reversión del abono, el Cliente será directamente responsable de las consecuencias legales que en su caso procedan, liberando al Banco de toda responsabilidad civil, mercantil, penal, fiscal o cualquier otra acción que respecto de estas operaciones pudiera derivarse. Asimismo, el Banco podrá negarse a emitir CEDES 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.

OCTAVA. Instrucciones. Las Partes reconocen que las Operaciones que efectúe el Cliente conforme al presente Contrato, se llevarán a cabo a través de Cartas de Instrucción, en los formatos y bajo los requisitos que el Banco apruebe para tales efectos, las cuales en todo caso deberán ser por escrito suscritos por el Cliente mediante su Firma Electrónica.

Capítulo Tercero **impuestos**

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

Capítulo Cuarto **Consulta de operaciones**

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

DÉCIMA PRIMERA. Atención al Cliente. Para consultas de saldo, aclaraciones y movimientos, entre otros, el Banco pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto: a) Centro de Atención Telefónica en el siguiente número: a nivel nacional sin costo 800-543-4365. b) Unidad Especializada de Atención (UNE), al teléfono sin costo 800-366-3386 y el correo electrónico uneclientes@dondebanco.com, información que podrá ubicar el Cliente a través de la Página de Internet del Banco en: www.bancodonde.com. Para consultas e información relativas al producto indicado en el presente contrato, se podrán contactar a los siguientes números de WhatsApp 442-286-63-19 y 771-221-00-91.

CAPÍTULO QUINTO **BENEFICIARIOS**

DÉCIMA SEGUNDA. Beneficiarios. El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de los CEDES que llegue a tener contratados, a la(s) persona(s) cuyos datos de identificación y localización sean designados en la Carátula de Activación, que forma parte del presente Contrato; dicho(s) beneficiario(s) tendrá(n) derecho a recibir el importe correspondiente del saldo e intereses del CEDE, cuando acredite(n) fehacientemente a satisfacción del Banco el fallecimiento del Cliente y su identidad.

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

En cualquier momento el Cliente podrá adicionar nuevos beneficiarios, o bien sustituir o retirar a los previamente designados, lo cual deberá efectuar a través de comunicación al Centro de Atención a Clientes para que le informen del procedimiento a seguir

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.

Capítulo Sexto **Firma Electrónica**

DÉCIMA TERCERA. Firma Electrónica. Las Partes están de acuerdo 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, manejo, operación y digitación en los Sistemas Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica como confidencial. 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.

DÉCIMA CUARTA. Reconocimientos. Para efectos de prevenir una controversia futura, las Partes reconocen expresamente: a) El uso de la Firma Electrónica 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 los Sistemas Electrónicos, harán prueba plena de la existencia y validez de las Operaciones pactadas a través de ellos.

Capítulo Séptimo

Cláusulas Generales del Contrato

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

DÉCIMA SEXTA. Cancelación y/o suspensión del Trámite de Operaciones. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, ambas Partes convienen que:

a) El Banco podrá suspender o cancelar el trámite de Operaciones que el Cliente pretenda realizar mediante Sistemas Electrónicos, siempre y cuando el Banco cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida o bien cuando el Banco detecte algún error en la Instrucción respectiva.

b) Cuando el Banco hubiese recibido recursos mediante alguno de los Sistemas Electrónicos y cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto 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. El Banco podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más, siempre que se haya notificado a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la Operación respectiva.

c) En los casos en que, por motivo de las investigaciones referidas en el inciso anterior, el Banco tenga evidencia de que el presente Contrato fue celebrado 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, podrá, bajo su responsabilidad, cargar a la Cuenta de Depósito el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

d) En caso de que el Banco hubiese abonado por error dinero a la Cuenta de Depósito, el Cliente desde este momento faculta al Banco para cargar el importe respectivo a la referida Cuenta de Depósito con el propósito de corregir el error cometido.

El Banco notificará al Cliente a través del correo electrónico proporcionado, la realización de las acciones que hubiese llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los incisos anteriores. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá bloquear los CEDES, en cualquier momento, por motivos de seguridad.

DÉCIMA SÉPTIMA. 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.

DÉCIMA OCTAVA. Modificaciones al Contrato. 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 correo electrónico señalado en la Cláusula de Notificaciones y Domicilios del presente Contrato y que se encuentra en la Carátula de Activación.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, éste podrá solicitar la terminación del Contrato hasta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la entrada en vigor de dicha modificación, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente retirando el saldo que reporte el Banco en ese momento. La terminación del Contrato se llevará a cabo sin que proceda cobro alguno por penalización, por lo que el Banco le deberá entregar al Cliente el saldo disponible en la cuenta sin aplicar comisión alguna.

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

DÉCIMA NOVENA. Vigencia, Terminación o Cancelación del Contrato. La vigencia del Contrato es indefinida; sin embargo, la vigencia de cada Operación que el Cliente realice quedará establecida en la Constancia de Depósito que corresponda. El Cliente tendrá la facultad de dar por terminado el Contrato mediante solicitud que presente al correo electrónico uneclientes@dondebanco.com y la fecha efectiva de terminación será la fecha de vencimiento del plazo de sus inversiones. En tal caso, el Banco abonará el importe de los CEDES en la Cuenta de Depósito y el Cliente podrá retirar dicho importe. El Banco deberá abstenerse de condicionar la terminación a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente o a cualquier otro acto no previsto en el contrato y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato. Una vez depositado el importe de los CEDES en la Cuenta de Depósito, 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.

En caso de que el Cliente, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera, opte por la reinversión del capital inicial, las Partes acuerdan que tanto el contenido contractual del presente instrumento como el Certificado de Depósito y cualquier otro documento que se emita de la Operación, debidamente suscrito por el Cliente, se registrarán por los términos y características financieras que se encuentren vigentes de conformidad con la normativa aplicable.

VIGÉSIMA. Notificaciones y Domicilios. El Cliente reconoce y acepta que cualquier aviso que el Banco le tenga que dar a conocer relacionado con el Contrato, éste podrá hacerlo a través de 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 por el medio señalado 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 enviados por medio del correo electrónico establecido para atención a clientes por medio del Banco, 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 No. 346, Piso 5, por Avenida Colón y Calle 35, Colonia Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán y el Cliente el indicado en la Carátula de Activación. El Cliente deberá notificar al Banco cualquier cambio de domicilio o de Correo Electrónico mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: aclientes@bancodonde.com debiendo adjuntar los documentos que el Banco le solicite para tales efectos, 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 de cualquiera de los medios estipulados 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 su página de Internet es: www.bancodonde.com.

VIGÉSIMA PRIMERA. 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 a Clientes, 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 en la Unidad Especializada de Atención, mediante escrito enviado al correo electrónico señalado en la cláusula de Atención al Cliente, 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, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente; 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 correo electrónico proporcionada por el cliente y que se encuentra descrita en la Carátula de Activación, 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.

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. 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.

VIGÉSIMA QUINTA. Referencias a Disposiciones Legales. Todas las referencias a disposiciones o preceptos legales a que se hace referencia en el presente Contrato pueden ser consultadas por el Cliente al final del presente instrumento en el apartado denominado: **ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES.**

VIGÉSIMA SEXTA. Títulos. Los títulos de los Capítulos, las 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.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Fecha, Firma y Entrega del Contrato. El presente Contrato se suscribe en duplicado por las Partes en el lugar y la fecha que se indican en la Carátula de Activación que forma parte integral del presente Contrato y se le entrega al Cliente junto con este Contrato, la Carátula y la Constancia de Depósito en la fecha de suscripción de este.

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

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

Disposiciones Legales que se establecen en las declaraciones y en el clausulado del Contrato 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 **13451-429-030087/04-01152-0523.**

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 24-01-2024

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

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

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

DECRETO "EL H. CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

TÍTULO TERCERO

De las Operaciones

Artículo 52.- Las instituciones de crédito podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;
- II. Los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, y
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate.

Cuando así lo acuerden con su clientela, las instituciones podrán suspender o cancelar el trámite de operaciones que aquélla pretenda realizar mediante el uso de equipos o medios a que se refiere el primer párrafo de este artículo, siempre que cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida. Lo anterior también resultará aplicable cuando las instituciones detecten algún error en la instrucción respectiva.

Asimismo, las instituciones podrán acordar con su clientela que, cuando ésta haya recibido recursos mediante alguno de los equipos o medios señalados en el párrafo anterior y aquéllas cuenten con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrán restringir hasta por quince días hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la operación de que se trate. La institución de crédito podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por diez días hábiles más, siempre que se haya dado vista a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la operación respectiva.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando las instituciones así lo hayan acordado con su clientela, en los casos en que, por motivo de las investigaciones antes referidas, tengan evidencia de que la cuenta respectiva fue abierta con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrán, bajo su responsabilidad, cargar el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

Las instituciones que por error hayan abonado recursos en alguna de las cuentas que lleven a su clientela, podrán cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error, siempre que así lo hayan pactado con ella. En los casos señalados en los cuatro párrafos anteriores, las instituciones deberán notificar al cliente respectivo la realización de cualquiera de las acciones que hayan llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los mismos.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La instalación y el uso de los equipos, medios y formas de autenticación señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las reglas de carácter general que emita la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin perjuicio de las facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las instituciones de crédito relacionadas con los sistemas de pagos y las de transferencias de fondos en términos de su ley.

Las instituciones de crédito podrán intercambiar información en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de esta Ley, con el fin de fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de su clientela o de la propia institución.

El intercambio de información a que se refiere el párrafo anterior no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el artículo 142 de esta Ley.

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

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

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

de enero de 1999 TEXTO VIGENTE

Última reforma publicada DOF 09-03-2018

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

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, Presidente de los Estados

Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido

dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

TÍTULO QUINTO

DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

CAPÍTULO I DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

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

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

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

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

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO

TEXTO VIGENTE

Resolución publicada el 24 de julio de 2025 en el Diario Oficial de la Federación

Artículo 51 Bis 1.- Las Instituciones, en la realización de operaciones de retiros de efectivo y de transferencias de recursos que se realicen a cargo de Cuentas Bancarias Nivel 4, que se lleven a cabo de manera presencial, deberán observar lo siguiente:

I. Si son por montos iguales o menores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs, deberán requerir a los clientes que presenten como medio de identificación cualquiera de los documentos mencionados en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan.

II. Si son por montos mayores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs y menores al equivalente en moneda nacional a 2,800 UDIs, excepto que se trate de transferencias a otras cuentas de las que el cliente también sea el titular en la misma Institución, deberán solicitar la credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral en el país o a través de las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, o el pasaporte mexicano vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores en el país o a través de sus oficinas consulares en el extranjero, o la matrícula consular vigente expedida por las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, y realizar las correspondientes acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracciones I, II y V de las presentes disposiciones, según corresponda.

En caso de que la persona que se presente no cuente con ningún documento de los señalados en el párrafo anterior, las Instituciones deberán requerir dos de las demás identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las

Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, y realizar las acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracción IV de estas disposiciones.

Para el caso de personas físicas de nacionalidad extranjera, las Instituciones únicamente estarán obligadas a requerir el original del pasaporte o tarjeta pasaporte vigente, o los documentos migratorios expedidos por el Instituto Nacional de Migración que se encuentren vigentes, con los que acrediten su internación o condición de estancia en el país, o bien la tarjeta de acreditación que expida la Secretaría de Relaciones Exteriores a cuerpos diplomáticos o consulares, la cual deberá estar vigente, debiendo realizar las acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracción III de las presentes disposiciones.

No serán aplicables las acciones de verificación respecto de la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral en el país o a través de las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, el pasaporte mexicano vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores en el país o a través de sus oficinas consulares en el extranjero, o la matrícula consular vigente expedida por las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, cuando las Instituciones:

a) Requerian al cliente que presente su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado correspondiente a su Cuenta Bancaria Nivel 4 o aquella emitida al amparo de un contrato de crédito en cuenta corriente con la propia Institución, e ingrese el NIP asociado a la tarjeta de que se trate en los dispositivos electrónicos que obtengan la información de la tarjeta a través del circuito integrado, siempre que en la entrega de la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado o al momento de que el cliente establezca su NIP por primera vez, se hubiere realizado la verificación de los datos de la credencial para votar vigente del cliente expedida por el Instituto Nacional Electoral en el país o a través de las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, del pasaporte mexicano vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores en el país o a través de sus oficinas consulares en el extranjero, o de la matrícula consular vigente expedida por las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, conforme al Artículo 51 Bis 4, fracciones I, II o V de estas disposiciones, y

b) Requerian al cliente cualquiera de las identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan.

III. Si son por montos iguales o mayores al equivalente en moneda nacional a 2,800 UDIs, excepto que se trate de transferencias a otras cuentas de las que el cliente también sea el titular en la misma Institución, deberán solicitar la credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral en el país o a través de las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero, el pasaporte mexicano vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores en el país o a través sus oficinas consulares en el extranjero, o la matrícula consular vigente expedida por las oficinas consulares de la Secretaría de Relaciones Exteriores en el extranjero y realizar las acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracciones I, II o V del de las presentes disposiciones, según corresponda. A falta de estos documentos de identificación, las Instituciones deberán:

a) Requerir dos de las demás identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, y realizar las acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracción IV de estas disposiciones, o bien tratándose de personas de nacionalidad extranjera, su pasaporte o tarjeta pasaporte vigente, o los documentos migratorios con los que acrediten su condición de estancia en el país expedidos por el Instituto Nacional de Migración, o bien la tarjeta de acreditación que expida la Secretaría de Relaciones Exteriores a cuerpos diplomáticos o consulares, los cuales deberán estar vigentes, debiendo realizar las acciones de verificación previstas en el Artículo 51 Bis 4, fracción III de las presentes disposiciones.

b) Contar con la autorización del gerente o encargado de la Oficina Bancaria, o bien del funcionario facultado para ello, para proceder a la realización de la operación de que se trate.

c) Conservar evidencia de la realización de las acciones descritas en los incisos anteriores.

Cuando las Instituciones obtengan la aprobación de la Comisión para utilizar documentos de identificación distintos de los señalados en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, podrán aceptarlos para la realización de operaciones en los términos y condiciones que la propia Comisión les haya señalado.

Para efectos de lo previsto en este artículo, las Instituciones tomarán el valor de la UDI que corresponda al primer día de enero del año en curso.

Las Instituciones podrán no realizar las acciones de verificación descritas en este artículo, cuando pacten con sus clientes en los respectivos contratos de Cuentas Bancarias Nivel 4, así como en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, que aquellas se obligan a asumir los riesgos y, por lo tanto, los costos de las operaciones que no sean reconocidas por sus clientes, obligándose además a que los montos de las Reclamaciones Monetarias de dichas operaciones serán abonadas a estos, a más tardar, cuarenta y ocho horas posteriores a la Reclamación Monetaria que haga el Usuario. Las Instituciones deberán avisar a la Comisión cuando decidan optar por lo previsto en el presente párrafo a más tardar a los diez días hábiles posteriores a dicha determinación, indicando las operaciones a las cuales les será aplicable.