

**CONTRATO MÚLTIPLE DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA SIN RENDIMIENTO Y DE SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA** (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 firma aparecen en la Portada del Presente Contrato (en lo sucesivo, denominado como el “Cliente”), y a quienes en conjunto se les denominará como las “Partes”, al tenor de las siguientes:

## ÍNDICE

	Página
<b>DECLARACIONES</b>	1
<b>Título Primero. Definiciones</b>	2
<b>Título Segundo. Contrato de Depósito Bancario de Dinero a la Vista</b>	3
<b>CAPÍTULO PRIMERO</b>	3
<b>Apertura de cuenta, depósitos, retiros y rendimientos</b>	3
<b>CAPÍTULO SEGUNDO.</b>	5
<b>Inversión en Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento</b>	5
<b>Título Tercero. Contrato de Prestación de Servicios de Banca Electrónica por Internet</b>	7
<b>Título Cuarto. Cláusulas Generales del Contrato</b>	12
<b>ANEXO DE DISPOSICIONES NORMATIVAS</b>	15

## 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 **13451-437-032272/05-02895-1025**
- 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) Solicita al Banco la apertura de una cuenta en los términos del Título Segundo del Contrato, en la cual abonará dinero exclusivamente de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas;
- b) Está interesado en que el Banco le preste el Servicio de Banca por Internet en los términos del Título Tercero del Contrato, de forma segura, sin necesidad de acudir físicamente a una Sucursal, a través de una computadora o dispositivo móvil con acceso a Internet.
- 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 de 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) 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)
- e) Adicionalmente el Cliente declara a través de su (s) representante (s) legal (es) que: i) cuenta con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato y reconoce como suyos los datos asentados en la Portada, lo cual acredita con la información que proporcionó al Banco previamente a la suscripción de este Contrato, y con los documentos que se anexan al mismo, los cuales fueron debidamente cotejados contra su original; ii) Sus representantes legales gozan de las más amplias facultades para obligarlo en el presente Contrato, facultades que a la fecha no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna; ii) 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 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](http://www.bancodonde.com) en el que podrá plasmar su voluntad de aceptar o rechazar que sus datos sean utilizados o compartidos para dichos fines. El Cliente, en cualquier momento, podrá limitar el uso o divulgación de sus datos o ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que le concede la mencionada ley mediante el procedimiento que se contempla en dicho aviso. Cualquier modificación al citado aviso de privacidad será notificada al Cliente mediante un comunicado enviado a su Correo Electrónico.

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 serán igualmente aplicados 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 del Banco, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente.

**“Banca por Internet” o “Servicio”:** significan los servicios Banca por Internet a ser prestados por el Banco en los términos del Contrato de Banca Electrónica.

**“Carátula”:** significa el documento que contiene las principales características de las operaciones y servicios que el Cliente celebrará al amparo del Contrato.

**“Cifrado”:** significa el mecanismo utilizado por el Banco para proteger la confidencialidad de los Mensajes de Datos o información, mediante métodos criptográficos en los que se utilizan algoritmos y llaves de encripción.

**“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.

**“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 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.

**“Contraseña”:** significa la cadena de caracteres (numéricos o alfanuméricos) que autentican a un usuario en un Medio Electrónico o en un servicio de Banca Electrónica generada por el Cliente para la utilización de los servicios de Banca por Internet.

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

**“Cuenta”:** significa la cuenta bancaria que el Banco abrirá al Cliente en términos del Contrato de Depósito.

**“Cuenta Origen”:** significa la Cuenta a la cual se realiza un cargo debido a traspasos de fondos o a cuentas de terceros dentro del propio Banco, o en razón de transferencias electrónicas de fondos a cuentas en otros bancos mediante SPEI.

**“Cuenta de Tercero, Beneficiaria o de Destino”:** Es la cuenta bancaria que recibe los fondos debido a traspasos a cuentas de terceros, dentro del propio Banco, o en razón de transferencias electrónicas de fondos a cuentas en otros bancos mediante SPEI.

**“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.

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

**“Equipo de Cómputo”:** significa el Dispositivo de Acceso conformado por computadora, un módem o acceso inalámbrico a red que tenga instalado algún Programa de Cómputo para que a través de una línea telefónica o cualquier otro medio autorizado, se conecte a la red electrónica mundial denominada Internet y transmita sus Instrucciones.

**“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 derivado del PRLV.

**“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.

**“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.

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

**“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 los 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.

**“México”:** significa los Estados Unidos Mexicanos.

**“Movimientos”:** Significa el reflejo de todas las operaciones que se realizan en la Cuenta y otros productos bancarios contratados, a través de las Personas Autorizadas.

**“Número de Cliente”:** significa la serie de números asignados por el Banco para la identificación del Cliente en sus sistemas internos.

**“Operaciones”:** significa cualquiera de las transacciones que celebre el Cliente con el Banco al amparo del presente Contrato y que implique transferencia o retiro de recursos dinerarios.

**“Operaciones Activas”:** significan las operaciones de crédito, contratadas con el Banco.

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

**“Personas Autorizadas”:** significan las personas físicas que cuenten con poderes legales suficientes para obligar a su representada, o bien, que sean autorizadas por el Cliente para hacer disposiciones de dinero con cargo a la Cuenta, bastando para ello la inclusión de sus nombres y firmas en la Portada o bien mediante autorización posterior que proporcione el Cliente al Banco a través de los formatos que éste determine para tales efectos y la entrega de los documentos legales en los que consten sus facultades.

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

**“Portada”:** significa la página de datos generales del Contrato en la cual se hace constar, entre otros, los datos generales del Cliente.

**“PRLV”:** Pagare Con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, títulos de crédito que como lo indica su nombre, los intereses sólo se pagan al final del plazo, momento en el que también se paga el capital invertido.

**“Rendimientos”:** significa la rentabilidad obtenida a partir de los recursos asignados al PRLV, conforme a las condiciones establecidas en la Carátula que es parte integrante de este Contrato.

**“Saldo Disponible”:** Significa el monto de dinero que el Cliente tiene a su disposición para gastar o retirar en un momento específico sin esperar confirmaciones o aprobaciones, el cual se compondrá de los Depósito, menos los retiros y/o transferencias efectuadas, comisiones, gastos y demás cargos.

**“Sesión”:** Al periodo de tiempo en el cual los Usuarios podrán llevar a cabo consultas, Operaciones Monetarias o cualquier otro tipo de transacción bancaria, una vez que hayan ingresado al servicio de Banca Electrónica con su Identificador de Usuario.

**“SoftToken”:** significa el Factor de Autenticación, categoría tres, de un solo uso, mediante Software bancario offline, contenido en la aplicación denominada MultiToken Empresas Dondé, 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 con duración máxima de 30 segundos para la confirmación de operaciones bancarias y que no podrá ser utilizada en más de una ocasión.

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

**“Tasa de Interés”:** significa aquella o aquellas tasas de interés expresadas en términos anuales, pactadas por las Partes en la Carátula del Contrato.

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

**Traspaso:** significa la transferencia de recursos entre la Cuenta y (i) otras cuentas, o (ii) al PRLV.

**“Usuario”:** “Nombre de Usuario” o “Nickname”:

 significa el identificador de cada Usuario, establecido por él mismo a través de los medios que el Banco ponga a su disposición para tal efecto.

**“Usuario Administrador”:** Es el usuario con permisos para autorizar movimientos de Usuarios, tales como altas, bajas, modificaciones y facultades.

**“Zonas Restringida”:** Son todas las ubicaciones y/o zonas geográficas restringidas determinadas en las Disposiciones de Carácter General a que hace referencia el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, en las listas negras determinadas por el Grupo de Acción Financiera Internacional y/o en las reglas depuestas por la marca Master Card.

## **TÍTULO SEGUNDO CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA**

### **CAPÍTULO PRIMERO APERTURA DE CUENTA, DEPÓSITOS, RETIROS Y RENDIMIENTOS**

**SEGUNDA. Apertura de Cuenta.** El Banco abrirá al Cliente conforme al presente Contrato de Depósito una cuenta bancaria identificada con el número que da a conocer al Cliente en la Portada del presente Contrato, en la cual el Cliente podrá efectuar Depósitos y retiros de dinero, en los términos y condiciones que más adelante se señalan.

En virtud de los Depósitos, 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 Contrato de Depósito.

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 los retiros y/o transferencias efectuadas, los cargos a la cuenta derivado de las compras que hubiere realizado el Cliente, incluyendo los cargos que estas puedan causar a favor de un tercero y las cantidades que se encuentren en tránsito según los registros del sistema de autorizaciones, gastos y demás cargos.

**TERCERA. Rendimientos. GAT.** El Saldo Disponible a favor del Cliente, registrado en la Cuenta, no podrá generar rendimientos. La Carátula señalará la Tasa de Interés anual aplicable a cero puntos por ser un producto sin rendimiento y la GAT correspondiente, salvo por lo establecido en las Cláusulas Novena y Décima del presente instrumento, referentes a la inversión a través de PRLV.

El Banco dará a conocer al Cliente la GAT, nominal y real, para efectos informativos y de comparación exclusivamente, al momento de celebrar el presente Contrato de Depósito en la Carátula y a través de los Estados de Cuenta que se emitan con base en este Contrato de Depósito.

**CUARTA. Saldo Mínimo.** Las Partes están de acuerdo con que el monto mínimo para la celebración del Contrato de Depósito y el saldo mínimo que el Cliente deberá de mantener en la Cuenta, serán los que se especifiquen en el Folleto Informativo publicado en la página de Internet del Banco y en la Portada, referida en la Cláusula Vigésima Novena de este Contrato; sin embargo, el Cliente acepta que el Banco se reserva el derecho establecer y, en su caso, modificar el saldo mínimo 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 de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior deberá de notificárselo al Cliente a través de correo electrónico con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que surta efectos la citada modificación.

El Cliente que no esté de acuerdo con el nuevo monto de saldo mínimo de la Cuenta o con las modificaciones de los que lleguen a existir, podrá solicitar la terminación del Contrato de Depósito dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso arriba señalado, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, tras lo cual el Banco le deberá transferir el saldo disponible de los Depósitos sin aplicar comisión adicional alguna, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente retire el citado saldo. El Banco no podrá aplicar penalización alguna por la terminación del presente Contrato.

**QUINTA. Depósitos en 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 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, 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 en la fecha en que el Banco efectivamente reciba dichos Depósitos. 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 del medio pactado en este Contrato.

El Banco tiene la facultad de determinar el monto máximo de los Depósitos a ser recibidos en cada Operación cuando ésta no se ajuste a las sanas prácticas bancarias.

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

Asimismo, el Banco podrá negarse a recibir Depósitos en 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, así como cuando hubiere recibido un mandato de autoridad competente que lo obligue a ello.

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.

**SÉPTIMA. Retiros y domiciliación.** El Cliente, siempre que cumpla con las medidas de seguridad que determine el Banco, podrá en cualquier hacer retiros con cargo al saldo de la Cuenta, mediante transferencias electrónicas de fondos, con cargo a la Cuenta, a través del servicio de Banca Electrónica por Internet 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 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, siempre y cuando se cuente con la autorización previa del Cliente a través de su representante legal o de la persona autorizada para hacer movimientos en la cuenta, o bien, que 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.

Las disposiciones, cargos o retiros podrán hacerse hasta por el monto total de recursos que estén abonados en firme en la Cuenta. 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.

En su caso, el Cliente, sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, podrá, a través de su representante legal o de la persona autorizada para hacer movimientos en la cuenta, solicitar al Banco mediante escrito libre enviado a [uneclientes@dondebanco.com](mailto:uneclientes@dondebanco.com), la cancelación de los cargos que se efectúen en términos del párrafo anterior sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios, la cual surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) Días Hábiles siguientes a aquél en que el Banco reciba la instrucción correspondiente. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no tendrá responsabilidad alguna frente a sus proveedores de bienes o servicios por de la citada cancelación.

Las autorizaciones e instrucciones a que se refiere la presente Cláusula se llevarán a cabo 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.

Los retiros de dinero de la Cuenta serán documentados a través de la expedición de comprobantes electrónicos que emita el Banco.

**OCTAVA. Sobregiro.** El Cliente se obliga a que la suma de todos los retiros de dinero en ningún momento exceda 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.

## **CAPÍTULO SEGUNDO** **INVERSIÓN EN PAGARÉ CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO**

**NOVENA. INVERSIÓN EN PAGARÉ.** Las Partes convienen en que el Cliente podrá realizar inversiones en Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento con cargo al saldo disponible en la Cuenta, solicitándolo a través del servicio de Banca por Internet. Dicha operación deberá ser autorizada previamente por el SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta.

Los depósitos se harán en Moneda Nacional; el Banco los restituirá en la misma especie conforme a la legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos al tiempo de hacerse la devolución, restituyendo una cantidad igual a la originalmente recibida, así como el rendimiento neto que se haya generado. Cada inversión celebrada se documentará mediante pagarés de los cuales el Banco recibirá del Cliente en depósito para su guarda y administración, acreditándose dicho depósito con el Comprobante de Operación que el Banco emita para tales efectos.

**DÉCIMA. Forma de Invertir en los Pagarés.** Las Partes convienen que la inversión en Pagarés que se realice al amparo del presente Contrato se sujetará a las siguientes condiciones:

a) Las Personas Autorizadas del Cliente podrán solicitar al Banco la inversión de dinero mediante Pagarés con cargo a la Cuenta, previamente autorizada por el SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta, para lo cual el Banco les informará la tasa de interés aplicable a esta operación, dependiendo del monto y el plazo de la inversión. Los Pagarés generarán rendimientos a la tasa de interés anual que se pacte con los Clientes y que se consignará en el Comprobante de Operación. El Banco efectuará el pago de los rendimientos generados al vencimiento del plazo del Pagaré. Los Pagarés 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 Pagarés mediante un Comprobante de Operación que emitirá por cada Operación que se efectúe, y que será intransferible y sin valor cambiario. Dicho Comprobante de Operación deberá señalar: (i) el nombre del Cliente; (ii) el número de contrato; (iii) número de operación y/o de inversión del Pagaré; (iv) monto del Pagaré en Pesos; (v) la tasa bruta de rendimiento aplicable, precisando el rendimiento bruto; la tasa de retención; la retención aplicada; la tasa neta y el rendimiento neto; (vi) la fecha del Pagaré, que deberá coincidir con la fecha del comprobante de Operación correspondiente, y (vii) la fecha de vencimiento o liquidación del Pagaré. El Cliente autoriza expresamente que se le envíe el comprobante de Operación al Correo Electrónico que el Banco tenga registrado en su sistema.

c) El monto total del Pagaré deberá estar acreditado totalmente en la Cuenta a efecto de poder emitir el comprobante de la operación de depósito.

d) Al expedirse el Pagaré que documente el préstamo, las Partes pactarán el plazo del mismo en días naturales, no debiendo ser menor a 1 (un) día y no mayor a 730 (setecientos treinta) días. Dicho plazo será forzoso para ambas Partes. El Banco restituirá las sumas prestadas y/o depositadas, así como el rendimiento neto que se haya generado, una vez que haya transcurrido el plazo convenido para su devolución. Cuando el vencimiento

del Pagaré ocurra en un día inhábil, el pago se efectuará el Día Hábil inmediato siguiente, en el entendido de que los intereses continuarán devengándose a la tasa de interés originalmente pactada.

e) En este acto, el Cliente a través de los Usuarios, previa autorización por el SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta, podrá instruir al Banco para que el monto derivado de la amortización del Pagaré se invierta en otro Pagaré por un plazo igual al anterior, aplicándole la tasa de interés que el Banco haya dado a conocer al público en general para esa misma clase de Operación el Día Hábil correspondiente al de la reinversión. Cuando el vencimiento del Pagaré fuere en día inhábil, la reinversión será efectuada en dicho día inhábil, aplicando al efecto la tasa de interés que el Banco hubiese dado a conocer el Día Hábil inmediato anterior. En este supuesto, si el Cliente se presentara el Día Hábil inmediato siguiente al de la reinversión, podrá retirar el monto total del Pagaré. El Cliente o las Personas Autorizadas, previa autorización por el SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta, en cualquier momento, podrán instruir al Banco para que no proceda a efectuar la reinversión señalada en la presente cláusula.

f) El Cliente al instruir la inversión de recursos en un Pagaré, deberá indicar al Banco si los intereses pagados al vencimiento del Pagaré deberán ser reinvertidos en un nuevo Pagaré junto con el monto principal de la inversión o si se le abonan a la Cuenta.

g) Los intereses a cargo del Banco se causarán a partir del día en que se constituyan los depósitos y hasta el día anterior al de la fecha de vencimiento de su plazo. Los intereses se calcularán, dividiendo la tasa de interés bruta anual aplicable entre 360 (trescientos sesenta), multiplicando por el dinero depositado y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días del plazo pactado en el cual se devenguen los intereses o rendimientos.

h) Cuando no proceda la reinversión del Pagaré, el Banco pondrá a disposición del Cliente el monto derivado de la amortización del Pagaré mediante abono a la Cuenta.

**DÉCIMA PRIMERA. Instrucciones.** Las Partes reconocen que las Operaciones que efectúe el Cliente en la Cuenta, se llevarán a cabo a través del servicio de Banca por Internet que el Cliente contrate, en los términos del Título Tercero de este Contrato, las cuales en todo caso deberán ser autorizadas por el Cliente o por las personas que este autorice para tales efectos a través del SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta.

Las operaciones de cargos y abonos efectuadas los días festivos y fines de semana, se consideran realizadas con fecha valor día hábil bancario siguiente. Asimismo, el cliente a través del Servicio de Banca por Internet con SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa y en el Centro de Atención Telefónica, podrá, realizar la consulta de:

- a. Operaciones Pasivas: i) saldos; (ii) depósitos, (iii) retiros del día, (iv) Traspasos entre cuentas propias y de terceros, (v) Consultas de saldos de inversión, (vi) detalle de cuenta, (vii) rendimiento del periodo, (viii) nombre del producto y (ix) consulta de cuenta CLABE;
- b. Operaciones Activas: (i) consulta de saldos, (ii) nombre del producto, (iii) Detalles y movimientos de las líneas de crédito.

### **CAPÍTULO TERCERO IMPUUESTOS**

**DÉCIMA SEGUNDA. 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 las Operaciones celebradas con el Banco.

### **CAPÍTULO CUARTO CONSULTA DE OPERACIONES Y SALDOS**

**DÉCIMA TERCERA. Fecha de Corte, Estados de Cuenta, Consulta de Operaciones.** La fecha de corte mensual de la Cuenta será el último día calendario de cada mes. 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 a través del correo electrónico.

El Banco pondrá a disposición del Cliente los Estados de Cuenta para su consulta en forma gratuita a través de correo electrónico proporcionado por el cliente y que se señala en la Portada, a más tardar al décimo día siguiente a la Fecha de Emisión, con la relación de todos los movimientos efectuados al amparo de este Contrato de Depósito durante el periodo al que corresponda el Estado de Cuenta. En todo caso, se requerirá solicitud y el consentimiento expreso del Cliente para modificarla modalidad de entrega de sus estados de cuenta.

Para el detalle de Consulta de Saldo Disponible y Movimientos, el Cliente deberá ingresar al Servicio de Banca Electrónica Empresarial, en la que obtendrá la siguiente información:

1. Consulta de Saldos: El Cliente podrá acceder a la información actualizada del Saldo Disponible en su Cuenta, así como de las inversiones y créditos que tenga contratados. Esta consulta podrá realizarse en cualquier momento.
2. Consulta de Movimientos: El Cliente podrá obtener el historial de movimientos y transacciones realizadas en su Cuenta, así como de las inversiones y créditos que tenga contratados. Esta herramienta proporcionará al Cliente un acceso detallado.

Para efectos de asesoría y aclaraciones, el cliente podrá dirigirse al Centro de Atención Telefónica o a la UNE, en términos de lo establecido en la Cláusula Vigésima Novena del Contrato.

**DÉCIMA CUARTA. Consulta de saldos.** El Cliente podrá consultar el saldo y movimientos de la Cuenta a través del servicio de Banca por Internet en términos del Título Tercero de este Contrato.

El Cliente podrá solicitar al Banco una relación de los saldos y movimientos de cualquiera de las Operaciones presentados en otros períodos, la cual le será entregada por el Banco dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que sea recibida su solicitud.

**TÍTULO TERCERO**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA POR INTERNET**

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA**

**DÉCIMA QUINTA. 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 del navegador de su computadora y/o del navegador de un dispositivo móvil, pudiendo realizar, entre otras, las siguientes operaciones: consulta de saldos y movimientos de la cuenta, de las inversiones y de los créditos que se tengan contratados, transferencias, traspasos, pagos a cuentas, y contratación de productos y/o servicios adicionales, dar de alta y baja de Usuarios del Cliente para el manejo de la Banca Electrónica Empresarial y otorgarles niveles de permisos y funciones, activación y renovación de SoftToken y actualización de datos de notificación.

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

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

**DÉCIMA SEXTA. 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.

**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.

El Factor de Autenticación es un mecanismo de seguridad que le permite a los Usuarios del 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 acepta de manera expresa e irrevocable, el carácter personal e intransferible del uso de la información que obre en su poder, que se encuentre relacionada con su nombre de usuario y contraseñas, los cuales están bajo su custodia, control y cuidado.

En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja, respecto del uso de la Banca por Internet, así como de sus movimientos que aparezcan en el Estado de Cuenta respectivo, podrá presentar una solicitud de aclaración conforme a los establecido en la Cláusula Trigésima Sexta del Contrato.

**DISPOSITIVO DE SEGURIDAD**

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

El Cliente acepta de manera expresa e irrevocable, el carácter personal e intransferible del uso del dispositivo de seguridad o SofToken que obre en su poder el cual está bajo su custodia, control y cuidado.

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

**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, para lo cual, el Cliente deberá: a) tener el servicio de Banca por Internet con SoftToken asociado a su cuenta bancaria, activa en el Banco, debiendo cumplir los requisitos previstos en la cláusula Décima Sexta, y b) a través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

b) Operaciones Activas: (i) número de crédito, (ii) nombre del crédito, (iii) monto del crédito inicial, (iv) tasa anual, (v) monto de la cuota, (vi) saldo para liquidar, (vii) saldo mínimo a pagar, (viii) fecha para próximo pago, (ix) fecha de último pago realizado, (x) número total de plazos, (xi) número de pagos por realizar, (xii) número de pagos realizados, (xiii) fecha de inicio de crédito, (xiv) fecha de inicio y fin de crédito, (xv) Disposiciones, (xvi) moneda y pagos y (xvii) tabla de amortización.

**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.

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

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

d) En cada ocasión que el Cliente pretenda realizar una Transferencia terceros FDB, el servicio de Banca por Internet solicitará la autorización de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta 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 la operación si esta excede de las 1000 Udis. El registro de la cuenta respectiva deberá ser autorizado previamente por el SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta.

f) Por cada operación exitosa, el sistema generará un comprobante de operación a través de la página web, con la opción de poder imprimirla en el momento en que se genere y el Banco le enviará al Cliente un mensaje al correo electrónico que se tenga registrado en el Banco para tales efectos.

**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 la autorización de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta por medio del SoftToken de un Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta.

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 y esperar por lo menos un lapso de 30 minutos después del registro para poder realizar dicha operación. 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 imprimirla en el momento en que se genere y el Banco le enviará al Cliente un mensaje al correo electrónico. Así mismo, la información necesaria para la descarga del Comprobante Electrónico de Pagos (CEP) directamente de la página que Banxico establezca.

**CONTRATACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE SERVICIOS**

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

El Banco enviará una notificación a través de un correo electrónico dirigido a la dirección que este tenga registrado en la Carátula del presente Contrato y el servicio correspondiente quedará habilitado dentro de las 24 horas siguientes a partir de que se haya efectuado la contratación.

**CONDICIONES GENERALES**

- a. No será necesario suscribir cheques ni llenar la ficha de retiro en las 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 el servicio de Banca por Internet.
- c. Las operaciones de retiro o transferencias sólo podrán realizarse si el Cliente tiene saldo suficiente.

- d. Cuando el Cliente, a través de cualquiera de sus Usuarios, realice una consulta, el Banco le dará el saldo que aparezca en sus registros contables a esa fecha.
- e. La información e instrucciones que el Cliente comunique al Banco al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el Banco, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de esta, su naturaleza, así como las características y alcance de las instrucciones.
- f. El Banco podrá fijar las bases, requisitos y condiciones de operación del servicio 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.
- g. Las operaciones realizadas se harán constar en el Estado de Cuenta. Cualquier reclamación a dicho Estado de Cuenta, deberá formularse en la forma y términos señalados en la Cláusula Trigésima Sexta del Contrato de Depósito.
- h. "El CLIENTE", no podrá acceder a la Banca por Internet de forma simultánea mediante la utilización de un mismo identificador de Usuario a más de una sesión en el servicio de Banca por internet. Se informará al Cliente dentro del mismo Portal, cuando el Identificador de Usuario esté siendo utilizado en otra Sesión.

**DÉIMA OCTAVA. 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 Usuarios del Cliente introduzca sus Contraseñas, Factores de Autenticación y/o Firma Electrónica de manera errónea, de forma reiterada en más de tres ocasiones, el Banco podrá bloquear el servicio de Banca por Internet en cuyo caso el Usuario con facultades de autorización firma individual o conjunta 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.

**DÉCIMA NOVENA. 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 Moral o Persona Física con Actividad Empresarial (ii) contar por lo menos con un producto activo en el Banco, (iii) haberse identificado plenamente de acuerdo con las políticas del Banco, (iv) Para el caso de Persona Moral deberá contar con los poderes con facultades de Actos de Administración y abrir y cancelar cuentas bancarias, así como la facultad de delegación de estos, (v) contar con un Correo Electrónico validado por el Banco, y (vi) contar con un Dispositivo de Acceso.
- b) El Cliente deberá activar el servicio de Banca por Internet realizando lo siguiente: (i) hacer clic sobre el vínculo recibido vía correo electrónico enviado por el Banco, mismo que fue proporcionado por el cliente a la celebración del Contrato de Banca Electrónica,(ii) definir nombre de Usuario o Nickname cumpliendo con las siguientes reglas: (1) Constar de 6 a 16 caracteres sin contemplar caracteres especiales (2) Dicho nombre de usuario no deberá existir previamente en los registros del Banco, (iii) crear 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 más de 2 caracteres repetidos consecutivos, (7) No podrá contener, la denominación o el nombre y/o apellido del representante legal o de las personas autorizadas, y (8) No podrá contener las palabras "Banco" o "Dondé".
- c) El Cliente ingresará por primera vez al Servicio de Banca por Internet, mediante la digitación del nombre de Usuario y Contraseña establecidos por el Cliente.
- d) Configurar el SoftToken de Banca por Internet de acuerdo a lo siguiente: (i) Descargar la aplicación "MultiToken Empresas Dondé" a través de las tiendas oficiales Google Play o App Store en su dispositivo móvil, (ii) Escanear el código QR que se mostrará en la Banca por Internet en su primer acceso desde la aplicación "MultiToken Empresas Dondé", (iii) Ingresar al SoftToken con las credenciales de la Banca Electrónica Empresarial, mismo que servirá para tener acceso a la clave dinámica.
- e) El Banco utilizará el correo electrónico señalado por el Cliente en la Portada de este instrumento, como un mecanismo para realizar notificaciones de operaciones relacionadas con el Servicio de Banca por Internet.
- f) 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.
- g) Las Partes convienen que el Banco podrá fijar libremente las bases, requisitos y condiciones de operación del Servicio.

h) 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 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, previa notificación enviada al Cliente a través del Correo Electrónico que para tales efectos se tenga registrado.

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 dadas de alta en el Servicio, o bien se encuentre cancelada o bloqueada, aun cuando no hubieren sido dadas de baja en el Servicio, c) Por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa ajena al control del Banco, y d) Cuando exista mandato de autoridad competente, y e) Cuando el Cliente no proporcione la geolocalización de los Dispositivos de Acceso, a través de los cuales harán uso del Servicio.

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 modificarlos mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato de Banca Electrónica, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso del mismo.

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

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.

**VIGÉSIMA. Cambios de Contraseña.** El Cliente podrá cambiar su Contraseña, renovar SoftToken, cambiar correo electrónico de contacto, número celular, recuperar Usuario o recuperar su Contraseña en cualquier momento a través de la Banca por Internet desde la opción del menú "Administrar" teniendo en consideración que deberá esperar al menos 30 minutos para hacer cualquier otro tipo de cambio contemplado en esta Cláusula.

**VIGÉSIMA PRIMERA. 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.

Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa del Cliente, por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Por lo anterior, el uso de los Dispositivos de Seguridad obligará al Cliente en los términos de las autorizaciones, trámites y/o por la ejecución de operaciones y por los demás actos que surjan o se deriven de la utilización de estos.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. Suspensión del Servicio.** El Cliente, reconoce expresamente el derecho que se reserva el Banco, a suspender una o más funcionalidades del Servicio en caso de que las 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 los 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.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del servicio 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 que el Banco le solicite.

**VIGÉSIMA TERCERA. Límites.** Dentro del servicio de Banca por Internet, 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.

**VIGÉSIMA CUARTA. 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 dichos 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.

**VIGÉSIMA QUINTA. Registro.** La Banca por Internet guarda un registro de las operaciones realizadas que puede ser consultada e impresa por el Cliente a través del servicio de Banca por Internet, para lo cual deberá: a) contar con un SoftToken asociado a su cuenta bancaria activa, debiendo cumplir los requisitos previstos en la cláusula Décima Sexta del presente Contrato, y/o b) a través del Centro de Atención Telefónica, identificando al cliente a través de los factores de autenticación establecidos por el Banco.

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

**VIGÉSIMA SEXTA. Vigencia y Cancelación.** La duración del Contrato de Banca Electrónica es la misma que la establecida para el Contrato en la Cláusula Trigésima Tercera. 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 Vigésima Novena de este Contrato. El Banco no cobrará penalidad alguna por la terminación del Contrato de Banca Electrónica. La terminación solicitada por el Cliente surtirá efectos al día hábil bancario siguiente al de la solicitud, debiendo el Banco entregar un acuse y/o folio respecto de la terminación del Contrato.

La solicitud de terminación por parte del Cliente deberá ser por escrito y contener la manifestación de voluntad de dar por terminado el Servicio, así como la 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 desinstalado, 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 y/o hardware proporcionados 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 al Cliente, tan pronto como sea posible, antes de la suspensión, a través del correo electrónico.

En caso de que el Banco pretenda terminar el Contrato de Banca por Internet, 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 Trigésima Quinta 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.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 de telecomunicaciones, errores de terceros incluyendo proveedores de servicios, mal uso de las claves de acceso, NIP's y de los Factores de Autenticación.

El Cliente reconoce que el uso de los medios de identificación que se establezcan en sustitución de la firma autógrafa producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. Así los actos realizados a través del servicio de Banca por Internet utilizando las claves de acceso, contraseñas, NIP y/o Factores de Autenticación sustituirán los mismos efectos que la firma autógrafa.

Banco hace del conocimiento del Cliente los siguientes consejos de seguridad que debe de tener al utilizar el Servicio, los cuales proporcionarán también de manera gratuita a través de la página de internet del Banco en: [www.bancodonde.com](http://www.bancodonde.com):

a) El Usuario, la Contraseña y el SoftToken son el medio de acceso para ingresar al Servicio que sirve de identificación en el sistema del Banco y son utilizados en lugar del nombre y firma del Cliente.

- b) La Contraseña deberá de crearse por los Usuarios del Cliente conforme a las reglas establecidas en la Cláusula Décima Novena del presente Contrato de Banca electrónica.
- c) Se recomienda modificar la contraseña periódicamente.
- d) No abrir correos electrónicos, archivos o ligas que reciba el Cliente de personas desconocidas ya que pueden contener virus o programas que intentan obtener contraseñas.
- e) Dar los avisos correspondientes al Banco en caso de robo o extravío del Dispositivo de Acceso.
- f) El Banco nunca solicita información relacionada con cuentas o servicios bancarios y mucho menos solicita el nombre del Usuario y la Contraseña, por ningún medio (correo electrónico, mensajes de texto (SMS), vía telefónica, etc).

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

**VIGÉSIMA OCTAVA. Controversias y Aclaraciones.** Para efectos de prevenir una controversia futura, las partes se otorgan las siguientes recíprocas concesiones:

- a) El uso de las Contraseñas, SoftTokens, 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.
- b) El Cliente expresa, manifiesta y acepta que las Operaciones e Instrucciones que realice mediante el uso de las Contraseñas, SoftTokens, 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.
- c) 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.
- d) Las Operaciones pactadas a través de los Medios Electrónicos mediante el uso de la Firma Electrónica, representa el acuerdo de voluntades entre el Cliente y el Banco, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes.

## **TÍTULO CUARTO** **CLÁUSULAS GENERALES DEL CONTRATO**

**VIGÉSIMA NOVENA. 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 (55) 5340-6662; b) Unidad Especializada de Atención (UNE) al teléfono sin costo 800-366-3386 y el correo electrónico [uneclientes@dondebanco.com](mailto:uneclientes@dondebanco.com), información que podrá ubicar el Cliente en la página de Internet del Banco: [www.bancodonde.com](http://www.bancodonde.com)

**TRIGÉSIMA. Trámite de Operaciones.** Ambas Partes convienen que:

- a) El Banco podrá suspender o cancelar el trámite de Operaciones que el Cliente pretenda realizar siempre que el Banco detecte algún error en la instrucción respectiva.
- b) En caso de que el Banco hubiese abonado por error dinero a la Cuenta, el Cliente desde este momento faculta al Banco para cargar el importe respectivo a la referida Cuenta con el propósito de corregir el error cometido.

**TRIGÉSIMA 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 (cuatrocienas mil) UDIS por persona, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo del Banco.

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

En el evento de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones al Contrato, éste podrá solicitar al Banco la terminación del mismo dentro de los 30 (treinta) días posteriores al aviso señalado en el párrafo anterior, sin responsabilidad alguna a su cargo y bajo las condiciones pactadas originalmente, tras lo cual el Banco le deberá transferir, a la cuenta que el Cliente designe, el saldo disponible de los Depósitos sin aplicar comisión adicional alguna, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente retire el citado saldo. El Banco no podrá aplicar penalización alguna por la terminación del presente Contrato.

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.

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

- a) El Banco podrá cancelar la cuenta que se encuentre con saldo en cero pesos y que refleje una inactividad en la misma por un plazo de 3 meses. Para el caso de que la cuenta tenga saldo, sin importar el monto, se estará a lo establecido en el Art. 61 de la Ley de Instituciones de Crédito, conforme a la cláusula Trigésima Cuarta de este Contrato.
- b) En caso de que el Banco pretenda terminar el Contrato, deberá informar tal situación al Cliente mediante notificación enviada al Cliente a través del medio estipulado en la Cláusula Trigésima Quinta del presente Contrato con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que surta efectos la terminación. El Cliente deberá retirar el saldo de la Cuenta dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la terminación del Contrato; de lo contrario, el Banco podrá contabilizarlos a disposición del Cliente en la forma que el primero determine.
- c) Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud por escrito enviada a través de su representante legal o apoderado, al correo electrónico: [uneclientes@dondebanco.com](mailto:uneclientes@dondebanco.com) y dirigida a la oficina administrativa acompañada de (i) una copia de su identificación oficial, y (ii) una manifestación por escrito y bajo protesta de decir verdad, de que ya no cuenta con los medios de disposición, por lo que no podrá hacer disposición alguna a partir de esa fecha. El Banco se cerciorará de la identidad del Cliente de acuerdo con los procesos internos establecidos y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato. La terminación solicitada por el Cliente surtirá efectos al momento en que éste retire el saldo; el Banco le 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.
- d) El Cliente contará con un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma de este Contrato para terminarlo sin responsabilidad alguna de su parte ni obligación de pago alguno, siempre y cuando no haya utilizado u operado los servicios contratados.
- e) El cliente podrá solicitar por escrito la terminación del Contrato por conducto de otra entidad financiera autorizada para captar recursos del público a la que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicar al Banco su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del Cliente, a fin de que el Banco transfiera el saldo disponible de la Cuenta, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, a la receptora en un plazo que no exceda del tercer día hábil bancario posterior a aquel en que se reciba la solicitud respectiva. La entidad financiera receptora llevará los trámites respectivos bajo su exclusiva responsabilidad. y la operación se dará por terminada una vez que el saldo esté en la cuenta que al efecto abra la receptora.
- f) 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 por los ya generados; (iii) cancelar, sin responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado a la cuenta, incluyendo los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes, y (iv) abstenerse de condicionar la terminación a cualquier otro acto no previsto en el contrato, así como a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente; (v) Abstenerse de cobrar al Cliente alguna penalización por la terminación del contrato; y (vi) En el momento en que se dé por terminado el presente Contrato, se darán por terminados los productos o servicios adicionales vinculados a este.

Por lo que hace a la cuenta generada para administrar los recursos asignados al segmento Inversión mediante Pagarés, se cancelará por los siguientes motivos:

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

**TRIGÉSIMA CUARTA. Inactividad de Cuentas.** El Cliente reconoce que el Banco le informó y acepta que la Cuenta que se documente en los términos del presente Contrato, que no tengan fecha de vencimiento, o bien, que teniéndola se renueven de forma automática, así como las transferencias o las inversiones vencidas y no reclamadas, que en el transcurso de 3 (tres) años no registre movimientos 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 en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley de Instituciones de Crédito. 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.

**TRIGÉSIMA QUINTA. Notificaciones y Domicilios.** El Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá enviarle cualquier aviso o notificación relacionada con este Contrato al correo electrónico señalado por el Cliente, en la Portada que forma parte integrante del mismo.

El Cliente en este acto acepta expresamente que cualquier comunicado que le sea dado a conocer de esta forma, 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, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula Vigésima Novena 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 por Avenida Colón y Calle 35, Colonia Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán, 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.

**TRIGÉSIMA SEXTA. Procedimiento de Aclaraciones.** En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su 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 (UNE), 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, 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 la resolución generada con motivo de la solicitud, así como a integrar en ésta, 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 la 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.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Publicidad.** El Cliente a su entera discreción y de conformidad con las instrucciones que otorgue en la Portada 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 entregado al Banco a la cuenta de correo electrónico: [aclientes@bancodonde.com](mailto:aclientes@bancodonde.com)

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

**TRIGÉSIMA NOVENA. 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 federales con domicilio en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio pudiera corresponderles.

**CUADRAGÉSIMA. 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 registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el número en que se encuentra registrado este Contrato.

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA. Títulos.** Los títulos de 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.

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. 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 Portada que forma parte integral del presente Contrato y se le entrega al Cliente junto con este Contrato y la Carátula en la fecha de suscripción del mismo.

#### **ANEXO DE DISPOSICIONES NORMATIVAS**

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

**Disposiciones Legales que se establecen en las declaraciones y en el clausulado del Contrato de Depósito Bancario de Dinero**, inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (“RECA”) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el número de Registro 13451-437-032272/05-02895-1025.

#### **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 autógrafo, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **TEXTO VIGENTE**

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025

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

CLAUDIA SHEINBAUM PARDO, Presidenta 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 del 18 de enero de 1999

**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.

**ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

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

**DECRETO**

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

**TÍTULO QUINTO**

**DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CAPÍTULO I DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

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

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

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

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

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

Resolución publicada el 11 de septiembre de 2025 en el Diario Oficial de la Federación

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

- I. En la contratación respectiva se establezca de manera clara y precisa, lo siguiente:
  - a. Las operaciones y servicios que podrán proporcionarse a través de Medios Electrónicos.
  - b. Los mecanismos y procedimientos de Identificación del Usuario y Autenticación, así como las responsabilidades del Usuario y de la Institución respecto del uso del servicio de Banca Electrónica.
  - c. Los mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas y servicios prestados por las Instituciones, a través del servicio de Banca Electrónica. Lo anterior en el entendido de que las Cuentas Bancarias de Nivel 1 no requerirán de los mecanismos y procedimientos referidos en el presente inciso.
  - d. Los límites de los montos individuales y agregados diarios, adicionales a los establecidos por las presentes disposiciones, específicos para el servicio de Banca Electrónica de que se trate, definidos por la Institución, en su caso.
  - e. Los mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación del servicio de Banca Electrónica, los cuales deberán ser similares a los de la propia contratación, considerando el tiempo de respuesta de la solicitud, canales de atención al Usuario y procedimientos de Identificación del Usuario y su Autenticación.
  - f. Las restricciones operativas aplicables de acuerdo con el Medio Electrónico de que se trate, de conformidad con lo previsto en este Capítulo.
- II. Informen a sus clientes en forma previa a la contratación, los términos y condiciones para el uso del servicio de Banca Electrónica, debiendo mantener dicha información disponible para su consulta en cualquier momento.
- III. Comuniquen a sus Usuarios los riesgos inherentes a la utilización del servicio de Banca Electrónica, así como que hagan de su conocimiento sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los clientes y de la Institución, 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 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de las presentes disposiciones, adicional al utilizado, en su caso, para iniciar la Sesión. En estos casos, las Instituciones deberán enviar una notificación en términos de lo previsto por la fracción VI del Artículo 316 Bis 1 de estas disposiciones y el servicio correspondiente quedará habilitado para su uso en el periodo determinado por cada Institución, sin que pueda ser menor a treinta minutos contados a partir de que se haya efectuado la contratación.
- III. Tratándose de los servicios mencionados en los incisos a) y d) de la fracción I anterior, la contratación podrá llevarse a cabo de conformidad con las fracciones I y II anteriores, o bien, a través de los centros de atención telefónica de las propias Instituciones, sujetándose a lo señalado en el Artículo 310, fracción I de estas disposiciones. En todo caso, para el servicio de Pago Móvil, las Instituciones deberán autenticar a los clientes utilizando procedimientos que aseguren que el propio cliente es quien está solicitando el servicio.
- IV. Tratándose de Cuentas Bancarias de Niveles 2, 3 y 4, deberán solicitar a sus Usuarios al momento de la contratación, datos de algún medio de comunicación, tales como su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para la recepción de Mensajes de Texto SMS, a fin de que las Instituciones les hagan llegar las notificaciones a que se refiere el Artículo 316 Bis 1 de estas disposiciones.
- V. En la contratación de la Banca Electrónica a fin de que los clientes realicen operaciones entre la cuenta registrada a su nombre por la Institución como cuenta originadora, y otra cuenta en otra Institución cuyo titular sea el propio cliente como Cuenta Destino, será responsabilidad de la Institución contratante verificar que la Cuenta Destino en la otra Institución se encuentre registrada a nombre del propio cliente.

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

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

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

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

**Artículo 307 Bis.** - Las Instituciones podrán contratar con sus Usuarios:

I. Créditos al consumo a través de Medios Electrónicos siempre que tengan:

- a) Cuentas Bancarias de Niveles 3 o 4;
- b) Cuentas Bancarias de Nivel 2 con una antigüedad de más de 6 meses desde su apertura y hayan realizado por lo menos una operación por cada mes transcurrido desde la citada fecha, o
- c) Cuentas Bancarias de Nivel 2 si previamente a la contratación del crédito las Instituciones tienen la información a que se refiere el numeral 2 del apartado “Para la celebración de la operación crediticia a través de Medios Electrónicos” del Anexo 2 de estas disposiciones.

En todo caso, las Instituciones deberán mantener a disposición de la Comisión la evidencia de la fecha, hora y medio por los que se contrató el crédito a que se refiere la presente fracción, los términos y condiciones aceptados por los Usuarios que incluyan al menos, plazo, monto y tasa del crédito, así como las condiciones de pago y comisiones por la contratación del crédito, indicando el medio a través del cual pueden consultarse las demás comisiones que resulten aplicables.

Tratándose de créditos al consumo contratados a través de Cajeros Automáticos y Terminales Punto de Venta por montos iguales o menores al equivalente en moneda nacional de 1,500 UDIs, no será necesario que el servicio se habilite después de las veinticuatro horas posteriores a la notificación que se hubiere realizado en términos de la fracción I, inciso e) del artículo 307 de este instrumento.

II. Créditos comerciales a través de la Banca Electrónica, siempre que se solicite un segundo Factor de Autenticación de las Categorías 3 o 4 a que se refiere el Artículo 310 de estas disposiciones, adicionalmente al utilizado para iniciar la Sesión.