

CONTRATO DE DEPÓSITO BANCARIO DE DINERO A LA VISTA PARA PERSONAS FÍSICAS (en lo sucesivo, el “Contrato”) que celebran, por una parte, Fundación Dondé Banco, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple (en lo sucesivo, el “Banco”) y, por otra parte, la persona cuyo nombre aparece en la Portada del presente Contrato (en lo sucesivo, denominado como el “Cliente”), y a quien conjuntamente con el Banco se les denominará como las “Partes”, al tenor de las siguientes:

#### Declaraciones

I. Declara el Banco, por conducto de su representante legal, que: a) Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de México, encontrándose debidamente autorizada para operar como Institución de Banca Múltiple; b) El Contrato se encuentra debidamente inscrito en el registro de contratos de adhesión de la CONDUSEF bajo el siguiente número **13451-003-014276/09-02051-0519** y c) Su representante cuenta con las facultades necesarias y suficientes para celebrar este contrato y dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.

II. Declara el Cliente que: a) Es una persona física con la capacidad legal suficiente y necesaria para celebrar el presente Contrato; y reconoce como suyos los datos asentados en la Portada, todo lo cual acredita con la información que proporcionó al Banco previo a la suscripción de este Contrato y con los documentos que se anexan al Contrato, los cuales fueron debidamente cotejados contra su original; b) Solicita al Banco la apertura de una cuenta en los términos de la Portada, en la cual abonará dinero exclusivamente de su propiedad, derivado del desarrollo de actividades lícitas; c) Conoce y entiende plenamente las disposiciones relativas a las operaciones realizadas con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. Asimismo, reconoce y conviene que la celebración del presente Contrato le obliga a entregarle al Banco la actualización de la información que le sea solicitada al amparo de las Políticas de Identificación y Conocimiento de Clientes del propio Banco; d) Autoriza expresamente al Banco a proporcionar los datos y documentos relativos a su identificación así como, a sus subsidiarias, controladoras y afiliadas con las que pretenda establecer una relación comercial, con la finalidad de que dichas sociedades integren un solo expediente de identificación; e) En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley Federal de Protección de Datos

Personales en Posesión de los Particulares, el Banco, con domicilio identificado en la Cláusula de Domicilios del presente Contrato, le comunica que es el responsable de la protección de los datos personales que se le proporcionen y, que los datos personales obtenidos en virtud de la operación que se celebra serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas provistos por el Banco para tales efectos y serán usados para la operación y registro de las operaciones que se celebren en términos del presente Contrato. Asimismo, le informa que puede consultar y conocer el aviso de privacidad del Banco en cualquier sucursal del mismo y en su página web: [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com). Cuando proceda, el Cliente podrá limitar el uso o divulgación de sus datos o ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que le concede la mencionada Ley mediante el procedimiento que se contempla en dicho aviso. Cualquier modificación al citado aviso de privacidad será notificada mediante un comunicado enviado a su Correo Electrónico o mediante el envío de su estado de cuenta, y f) El Banco le proporcionó los siguientes datos de la CONDUSEF: (i) Centro de Atención Telefónica 01 (55) 53-400-999 y lada sin costo 01 800-999-8080; (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).

Asimismo, el Cliente reconoce que el Banco le informó que, a partir del 30 de agosto de 2017, y hasta en tanto no realice las acciones de verificación descritas en el artículo 51 Bis 1 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, asumirá los riesgos y, por lo tanto, los costos de las operaciones que no sean reconocidas por este, y que las reclamaciones serán abonadas, a más tardar cuarenta y ocho horas posteriores a la recepción de las mismas.

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

#### Cláusulas

##### Capítulo Primero

##### Definiciones

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

“Cajero Automático”: significa el Sistema Electrónico, propiedad del Banco o de terceros, el cual es accesible por el Cliente a través del uso de terminales intercomunicadas electrónicamente, ubicadas dentro o fuera del territorio nacional, y de Tarjetas de Débito emitidas por el Banco o cualquier otro medio determinado por el Banco, cuya utilización le permite convenir con el Banco los Servicios, mediante Instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el Sistema Electrónico, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del Cliente.

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

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

“Clave Confidencial”: significa la clave o cadena numérica o alfanumérica generada por el Cliente para la utilización de los Servicios a través de los Sistemas Electrónicos, debiendo previamente activarla en cualquiera de las sucursales del Banco o a través de cualquiera de los medios que el Banco determine para tales efectos.

“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.

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

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

“Depósito”: significa el depósito bancario de dinero que se efectúe a la Cuenta mediante la entrega al Banco de cantidades determinadas de dinero de acuerdo con lo estipulado en el presente Contrato.

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

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

“Fecha de Emisión del Estado de Cuenta” significa la fecha en la que se genera el estado de cuenta y que se refleja en la Portada del presente Contrato.

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

“Firma Electrónica”: significa los datos en forma electrónica utilizados por el Cliente para identificarse con el Banco o con terceros por él autorizados y aceptar la atribución de las Instrucciones enviadas al propio Banco conforme al Contrato de Uso de Firma Electrónica celebrado con el Banco.

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

“Identificador Biométrico” significa el sistema biométrico propiedad del Banco y puesto a disposición del Cliente mediante la suscripción del Contrato de Uso de Firma Electrónica, que sirve como medio de autenticación del Cliente y que mediante su uso se sustituye la firma autógrafa del Cliente por su Firma Electrónica.

“Instrucción”: significa cada una de las Operaciones solicitadas por el Cliente al Banco a través de los Sistemas Electrónicos utilizando una Firma Electrónica para obtener Servicios en relación con la Cuenta.

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

“México”: significa los Estados Unidos Mexicanos.

“Negocios Afiliados”: significan los proveedores de bienes, servicios o efectivo que se encuentren afiliados a la marca de la Tarjeta de Débito y, por lo tanto, acepten la



misma como instrumento de pago o medio de disposición del dinero depositado en la Cuenta.

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

“Personas Autorizadas”: significan las personas físicas 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.

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

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

“Servicios”: significa cualesquiera de los siguientes: (a) transferencia de fondos entre cuentas propias y cuentas de terceros; (b) cargos a las cuentas propias para depósitos en adeudos con el Banco o con cualquier tercero; (c) cargos a las cuentas propias respectivas para depósitos por concepto de servicios o depósitos a terceros; (d) transferencias de fondos de las cuentas propias para realizar inversiones a la vista, a plazo o con previo aviso; (e) cambio de Clave Confidencial, y (f) consultas de saldos, movimientos y estados de cuenta.

“Sistema Electrónico”: significa cualesquiera de los medios electrónicos, biométricos, ópticos o cualquier otra tecnología utilizados mediante el uso de la Firma Electrónica y puestos a disposición del Cliente por parte del Banco y de terceros relacionados y

aprobados por el Banco para su acceso, a fin de que el Cliente pueda llevar a cabo el envío de las Instrucciones y su ejecución. Dichos Sistemas Electrónicos son enunciativa y no limitativamente: Cajeros Automáticos, Terminales Punto de Venta, y el Identificador Biométrico.

“Sucursal”: significa el establecimiento del Banco donde el Cliente abrió la Cuenta, cuyo nombre y domicilio se especifica en la Portada.

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

“Tarjetahabiente y/o Tarjetahabiente Adicional”: significa el Cliente o la Persona Autorizada a cuyo favor expedirá el Banco la Tarjeta de Débito de acuerdo con lo dispuesto en este Contrato.

“Tasa de Interés Ordinaria” significa la tasa de interés anual fija que se consigna en la Carátula del presente Contrato.

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

“UDIS”: significa las unidades de inversión a que se refiere el “Decreto por el que se establecen las obligaciones que podrán denominarse en Unidades de Inversión y reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación y de la Ley del Impuesto Sobre la Renta”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1995.

## Capítulo Segundo

### Apertura de Cuenta, Depósitos, Retiros y Rendimientos

SEGUNDA. Apertura de Cuenta. El Banco abrirá al Cliente conforme al presente Contrato 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. El monto mínimo para la apertura de la cuenta será el que se señala en la Portada del presente Contrato y que el Banco da a conocer a sus clientes en sus sucursales. El Banco no cobra comisión alguna para la apertura de la cuenta.

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.

En la Cuenta se reflejará el saldo de dinero, el cual se compondrá de los Depósitos e intereses que, en su caso, devenguen los mismos, menos los retiros efectuados, comisiones, gastos y demás cargos.

**TERCERA. Rendimientos. El saldo de dinero a favor del Cliente registrado en la Cuenta generará rendimientos a la Tasa de Interés Ordinaria que se señala en la Portada, la cual será fija.**

El Banco podrá modificar la Tasa de Interés Ordinaria mediante un aviso dado al Cliente a través del estado de cuenta con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que surta efectos la modificación, o a través de un anuncio en los lugares públicos abiertos de sus sucursales. El Cliente acepta que se entenderá otorgado su consentimiento a las modificaciones, si no manifiesta expresamente su objeción y solicita dar por terminado el presente Contrato antes de la fecha en que se pretenda surta efectos la modificación.

Los citados rendimientos se calcularán multiplicando el saldo promedio mensual que el Cliente mantenga depositado en la Cuenta, por el resultado que se obtiene de dividir la Tasa de Interés Ordinaria que resulte aplicable entre 360 (trescientos sesenta) y multiplicando el resultado así obtenido por el número de días efectivamente transcurridos durante cada período. Los cálculos se efectuarán cerrándose a centésimas. Los rendimientos serán brutos, se computarán mensualmente y se pagarán mediante abono a la Cuenta a más tardar el Día Hábil siguiente a la fecha de corte.

El tratamiento fiscal de los rendimientos estará sujeto a las disposiciones legales aplicables.

CUARTA. GAT. 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 en la Carátula, y a través de los estados de cuenta que conforme a las disposiciones de este Contrato se emitan.

QUINTA. Saldo Mínimo. El Cliente acepta que el Banco tiene la facultad de determinar 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 incremente el saldo señalado en el párrafo anterior, deberá proceder a notificarlo al Cliente mediante aviso dado al Cliente a través de los estados de cuenta y mediante publicación en los lugares abiertos al público en sus sucursales, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que surta efectos la citada modificación.

SEXTA. Depósitos en la Cuenta. El Cliente o cualquier tercero podrán efectuar Depósitos para ser abonados a la Cuenta, los cuales deberán realizarse en Pesos. Dichos Depósitos podrán efectuarse en efectivo, con Cheque, mediante transferencia electrónica de dinero o a través de cualquier otro medio que el Banco autorice para tales efectos, en el entendido de que el Banco en cualquier momento podrá modificar, limitar o restringir la forma en que recibirá los citados Depósitos. Dichos Depósitos serán acreditados en la Cuenta de la siguiente forma:

a) Tratándose de Depósitos en efectivo, el importe será acreditado en la misma fecha en que se efectúen, siempre y cuando sean recibidos por el Banco en Días Hábiles y dentro del horario de servicio de las sucursales del Banco.

b) En el supuesto de que los Depósitos se realicen con Cheque, este último será recibido “salvo buen cobro” y, por lo tanto, el importe que ampare el mismo será acreditado una vez que el Cheque sea cubierto por el obligado al pago.

El Cliente reconoce y acepta que el Banco estará facultado para retener cualquier Cheque que, a juicio de este último, no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad que establezcan las disposiciones legales aplicables o sus políticas internas.

En caso de Depósitos realizados mediante transferencias electrónicas de dinero, la cantidad respectiva se acreditará en la fecha en que el Banco efectivamente reciba dichos Depósitos.

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.

SÉPTIMA. Operaciones Ilícitas. Cuando los Depósitos sean considerados como derivados de una operación ilícita a juicio de cualquier autoridad y ésta requiera al Banco la reversión del abono, el Cliente autoriza al Banco a cargar de inmediato el importe correspondiente, así como el de las penalizaciones y gastos de defensa, haciéndose directamente responsable de las consecuencias legales que en su caso procedan, liberando al Banco de toda responsabilidad civil, mercantil, penal, fiscal o cualquier otra acción que respecto de estas operaciones pudiera derivarse.



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

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

a) Disposición de dinero en efectivo en las sucursales del Banco o en los establecimientos de los Negocios Afiliados o comisionistas del Banco que se encuentren autorizados para tales efectos, mediante la utilización de la Tarjeta de Débito, el Identificador Biométrico o cualquier otro medio autorizado por el Banco.

b) Disposición de efectivo a través de Cajeros Automáticos en los cuales sea aceptada la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco.

c) Adquisición de bienes o la contratación de servicios en los Negocios Afiliados, mediante la utilización de la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco en Terminales Punto de Venta.

d) Órdenes de compra de bienes o de contratación de servicios celebrados con los Negocios Afiliados, mediante la transmisión de la información de la Tarjeta de Débito o cualquier otro medio determinado por el Banco a través de redes de telecomunicaciones o por alguna vía electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología.

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.

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

### Capítulo Tercero Tarjeta de Débito

**DÉCIMA PRIMERA. Tarjeta de Débito.** El Banco podrá proporcionar al Cliente una Tarjeta de Débito, así como una Tarjeta de Débito adicional para una Persona Autorizada. Asimismo, el Banco proporcionará al Cliente una Clave Confidencial. El Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá negar la emisión de la Tarjeta de Débito adicional, entre otros, cuando el Cliente no le proporcione todos los documentos que el Banco le solicite para cerciorarse de la identidad de la persona física que el Cliente pretenda autorizar.

La Tarjeta de Débito sólo representa un medio de disposición de los Depósitos efectuados, por lo que a través de la utilización de la misma el Tarjetahabiente podrá efectuar únicamente retiros o disposiciones de dinero hasta por el saldo disponible de la Cuenta.

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

Las Tarjetas de Débito serán propiedad del Banco, por lo que el Cliente se obliga por sí y por la Persona Autorizada a devolverla al Banco en la fecha de vencimiento de las mismas o a la terminación de este Contrato.

Las Tarjetas de Débito se entregarán al Cliente y a la Persona Autorizada en la Sucursal de acuerdo con el procedimiento que el Banco determine para tales efectos. El Banco entregará desactivadas las Tarjetas de Débito. Los Tarjetahabientes deberán seguir las indicaciones que el Banco le instruya al momento de la entrega para activarlas y de esta manera poder efectuar retiros y disposiciones con las mismas.

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

**NOVENA. 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.

**DÉCIMA. Domiciliación.** En caso de que el Banco proporcione al Cliente, el servicio de domiciliación, el Banco podrá cargar a la Cuenta el importe de los pagos que el Cliente quiera realizar a proveedores de bienes o servicios que utilicen este mecanismo de pago siempre que exista saldo disponible y suficiente para realizar el cargo y (i) cuente con la autorización del Cliente, o bien, (ii) el Cliente autorice los cargos por medio del proveedor y éste, a través de la institución de crédito que le ofrezca el servicio de cobro respectivo, instruya al Banco para realizar el cargo correspondiente, en cuyo caso la autorización del Cliente podrá quedar en poder del citado proveedor.

En su caso, el Cliente sin requisito adicional alguno y en cualquier momento, podrá solicitar al Banco por escrito en los formatos que se establezcan para tal efecto, la cancelación de los cargos que se efectúen en términos del párrafo anterior sin que se requiera de la previa autorización de los respectivos proveedores de bienes o servicios, la cual surtirá efectos a más tardar a los 3 (tres) Días Hábiles siguientes a aquél en que el Banco reciba la instrucción correspondiente. El Cliente reconoce y acepta que el Banco no tendrá responsabilidad alguna derivada de la citada cancelación.

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

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

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

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

La Clave Confidencial podrá ser modificada por el Tarjetahabiente a través de los medios que el Banco disponga para tales efectos.

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

El Cliente reconoce y acepta que el saldo de la Cuenta que le proporcione el Banco, a través de cualquiera de los medios señalados en el párrafo anterior, podrá no estar actualizado, en razón de encontrarse pendiente de aplicar algún cargo o abono efectuado a la misma.

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





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

**DÉCIMA QUINTA.** Robo o Extravío de la Tarjeta. Cargos Presuntamente Fraudulentos. El Cliente se obliga por él y por los demás Tarjetahabientes a avisar de manera inmediata al Banco, llamando al Centro de Atención al Cliente, el robo o extravío de la Tarjeta de Débito, así como su retención en Cajeros Automáticos, en el entendido de que el Banco no tendrá responsabilidad alguna por los retiros o disposiciones que, en su caso, se hubiesen efectuado mediante la utilización de la Tarjeta de Débito con anterioridad a dicho aviso.

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

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

Si el Cliente o la Persona Autorizada recuperan la Tarjeta de Débito después de haber notificado su robo, extravío o retención, deberán abstenerse de usarla y entregarla de inmediato al Banco.

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

**DÉCIMA SEXTA.** Cancelación de la Tarjeta de Débito.

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

**DÉCIMA SÉPTIMA.** No responsabilidad. El Banco no asumirá responsabilidad alguna:

a) Si cualquiera de los Negocios Afiliados o comisionistas del Banco no admite la Tarjeta de Débito.

b) Si el Tarjetahabiente no puede efectuar retiros por la suspensión de servicios en las sucursales del Banco o en los Cajeros Automáticos.

c) Si el Tarjetahabiente no puede utilizar la Tarjeta de Débito por daños en la banda magnética y/o en el microcircuito integrado (CHIP) de la misma.

d) Por la cantidad, calidad y cualquier otra característica de las mercancías y servicios adquiridos por el Cliente mediante la utilización de la Tarjeta de Débito, así como de la entrega o ejecución de los mismos, obligándose el Cliente a presentar cualquier tipo de reclamación por los conceptos antes mencionados exclusivamente ante el Negocio Afiliado de que se trate.

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

#### Capítulo Cuarto Sistemas Electrónicos

**DÉCIMA NOVENA.** Terminales Punto de Venta. Los Tarjetahabientes podrán procesar su Tarjeta de Débito a través de las Terminales Punto de Venta del Banco y en los establecimientos afiliados a otros bancos, para efectuar cualesquiera de las siguientes Operaciones:

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

II. Pago de bienes y servicios.

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

**VIGÉSIMA.** Firma Electrónica. Previo a la celebración del presente Contrato, el Cliente suscribió con el Banco el Contrato de Uso de Firma Electrónica, mediante el cual se pacta la utilización de los Sistemas Electrónicos para que a través de ellos y mediante el uso de la Firma Electrónica del Cliente, las Partes puedan, entre otros, (i) celebrar o modificar este Contrato; (ii) celebrar Operaciones a través de la Cuenta, o (iii) celebrar otros contratos, convenios o actos jurídicos distintos a este Contrato.

Las Partes están de acuerdo en que la Firma Electrónica sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del Cliente, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta.

El Cliente reconoce que para efectos de los Cajeros Automáticos la Firma Electrónica se constituirá únicamente por la Clave Confidencial.

El Cliente manifiesta que conoce el alcance que en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso y digitación en los Sistemas Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad. El Cliente, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica como confidencial, toda vez que el uso de

dicha Firma Electrónica, para todos los efectos legales a que haya lugar, en todo caso será atribuido al Cliente, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.

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

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

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

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

a) El uso de la Firma Electrónica, incluyendo la Clave Confidencial, tendrá para todos los efectos legales a que haya lugar, los mismos efectos e implicaciones de la firma autógrafa auténtica, y le será aplicable los acuerdos adoptados en el Contrato de Uso de Firma Electrónica.

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



## Capítulo Quinto Comisiones e Impuestos

VIGÉSIMA SEGUNDA. Comisiones. El Cliente se obliga a pagar al Banco las comisiones que se establecen en la Carátula y Portada.

El Banco no efectuará cargos, ni cobrará comisiones o gastos distintos a los especificados en el presente Contrato, así como en la Carátula y en la Portada.

Las operaciones realizadas a través de comisionistas bancarios podrán generar una comisión, consulte antes de realizar su operación.

Las Partes acuerdan que el Banco dará a conocer el incremento al importe de las comisiones, así como, en su caso, las nuevas comisiones que pretenda cobrar, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que surtirán efectos, a través de simple aviso enviado al Correo Electrónico del Cliente, o mediante aviso a través de los estados de cuenta, o mediante aviso colocado en lugares abiertos al público en las sucursales del Banco, o mediante aviso dado a través de la red de cajeros automáticos al hacer uso de la Tarjeta de Débito. El Cliente acepta que se entenderá otorgado su consentimiento a los nuevos montos y/o, en su caso, a las nuevas comisiones, si no manifiesta expresamente su objeción y solicita dar por terminado el presente Contrato antes de la fecha en que se pretenda que surta efectos el incremento y/o las nuevas comisiones. Si solicita dar por terminado

el presente Contrato antes de la fecha en que se pretenda que surta efectos el incremento y/o las nuevas comisiones, el Banco no podrá cobrar comisión o penalidad alguna. Al monto de las comisiones se les adicionará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

VIGÉSIMA TERCERA.- El Cliente autoriza expresamente al Banco para cobrar, en su caso, las comisiones señaladas en el presente Contrato mediante cargo al saldo de la Cuenta en las fechas en que sean exigibles, en el entendido de que si, por cualquier causa, el Banco no efectúa el cargo respectivo, el Cliente no quedará eximido de cumplir con sus obligaciones de pago.

Al monto de las comisiones se les adicionará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

VIGÉSIMA CUARTA. Impuestos.

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

## Capítulo Sexto Consulta de Operaciones

VIGÉSIMA QUINTA. Fecha de Corte. El Banco determinará la fecha de corte mensual de la Cuenta, la cual será el último día calendario de cada mes, y se le dará a conocer al cliente en su primer estado de cuenta. Asimismo, el Cliente podrá consultar dicha fecha de corte en sus estados de cuenta. La fecha de corte podrá ser modificada por el Banco previo aviso por escrito que envíe al Cliente a través de cualquiera de los medios señalados en el presente Contrato.

Telefónica se le enviará su estado de cuenta al domicilio señalado en la Portada, lo cual se hará en forma gratuita. En todo caso, se requerirá el consentimiento expreso del Cliente por cualquiera de los medios pactados en este Contrato para modificar la modalidad de envío de sus estados de cuenta.

VIGÉSIMA SEXTA. Estados de cuenta. Las Partes acuerdan que el Banco pondrá a disposición del Cliente los estados de cuenta para su consulta de forma gratuita en cualquier sucursal del Banco a más tardar el décimo día siguiente a la Fecha de Emisión del Estados de Cuenta que se señale en la Portada.

Asimismo, el Cliente podrá pactar por escrito con el Banco para que en sustitución de la consulta de estados de cuenta en cualquier sucursal del Banco, pueda consultar el citado estado de cuenta a través del portal que el Banco tiene establecido en la Red Mundial conocida como Internet y que se ubica en la dirección digital [www.dondebanco.com](http://www.dondebanco.com), ingresando con las claves de identificación que, en su momento, el Banco le proporcione de manera confidencial. Sin perjuicio de lo anterior, siempre que el Cliente lo solicite por medio del Centro de Atención

VIGÉSIMA SÉPTIMA. Atención al Cliente. Para consultas de saldos, movimientos, aclaraciones, entre otros, el Banco proporcionará en Sucursal, la información solicitada, una vez que el Cliente cumpla con los medios de identificación pactados en el presente Contrato y proporcione el número de cuenta correspondiente o a través de los siguientes medios, previa identificación del Cliente con el Proceso de Autenticación vigente del Banco: a) Centro de Atención Telefónica. En los siguientes números: a nivel nacional sin costo 01-800-543-4365, así como en la Ciudad de México y Área Metropolitana el 5340-6662, b) Unidad Especializada de Atención. En el teléfono sin costo 01-800-366-3386 y el correo electrónico [unecientes@dondebanco.com](mailto:unecientes@dondebanco.com), información que podrá ubicar el Cliente a través de la sucursal del Banco en la que se formaliza el presente Contrato y, c) a través de los Cajeros Automáticos, únicamente para consultas de saldos.

## Capítulo Séptimo Procedimiento de Aclaraciones

VIGÉSIMA OCTAVA. Procedimiento de Aclaraciones. En caso de que el Cliente tenga alguna aclaración o queja respecto de los movimientos de su estado de cuenta, podrá manifestarlo a través del Centro de Atención Telefónica, previa identificación que deberá realizar conforme al Proceso de Autenticación vigente del Banco y mediante 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 sucursal en la que radica la cuenta, o bien en la Unidad Especializada de Atención, mediante escrito o correo electrónico para lo cual el Banco acusará recibo de dicha solicitud proporcionando un número de folio; iii) Una vez recibida la solicitud de aclaración, el Banco tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, 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 en la sucursal donde radica la cuenta, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas y, vi) El procedimiento descrito en esta Cláusula es sin perjuicio del derecho del Cliente de acudir ante CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en la presente Cláusula. Sin embargo, el procedimiento previsto quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## Capítulo Octavo Beneficiarios

VIGÉSIMA NOVENA. Beneficiarios. El Cliente señala como beneficiario(s) del saldo de la Cuenta a la(s) persona(s) mencionada(s) en la Portada; dicho(s) beneficiario(s) tendrá(n) derecho a recibir el importe correspondiente del saldo disponible en la

Cuenta, cuando acredite(n) fehacientemente a satisfacción del Banco en la Sucursal el fallecimiento del Cliente y su identidad.

Si fueran varios los beneficiarios designados, el Banco les entregará la parte proporcional determinada por el Cliente y si no se hubiere establecido la proporción



que a cada uno de ellos le corresponda, les entregará por partes iguales el saldo a que tengan derecho de acuerdo a lo estipulado en la presente Cláusula.

En cualquier momento el Cliente podrá adicionar nuevos beneficiarios, o bien sustituir o retirar a los previamente designados, lo cual deberá efectuar mediante el formato que el Banco le proporcione en cualquier sucursal o a través de los medios que el Banco determine para tales efectos.

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

## Capítulo Noveno

### Misceláneos

TRIGÉSIMA. Trámite de Operaciones. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito, ambas Partes convienen que:

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

b) Cuando el Banco hubiese recibido recursos mediante alguno de los Sistemas Electrónicos y cuente con elementos suficientes para presumir que los medios de identificación pactados para tal efecto han sido utilizados en forma indebida, podrá restringir hasta por 15 (quince) Días Hábiles la disposición de tales recursos, a fin de llevar a cabo las investigaciones y las consultas que sean necesarias con otras instituciones de crédito relacionadas con la Operación de que se trate. El Banco podrá prorrogar el plazo antes referido hasta por 10 (diez) Días Hábiles más, siempre que se haya notificado a la autoridad competente sobre probables hechos ilícitos cometidos en virtud de la Operación respectiva.

c) En los casos en que, por motivo de las investigaciones referidas en el inciso anterior, el Banco tenga evidencia de que el presente Contrato fue celebrado con información o documentación falsa, o bien, que los medios de identificación pactados para la realización de la Operación de que se trate fueron utilizados en forma indebida, podrá, bajo su responsabilidad, cargar a la Cuenta el importe respectivo con el propósito de que se abone en la cuenta de la que procedieron los recursos correspondientes.

d) En caso de que el Banco hubiese abonado por error dinero a la Cuenta, 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.

El Banco notificará al Cliente a través de cualquiera de los medios señalados en el presente Contrato, la realización de las acciones que hubiese llevado a cabo de conformidad con lo previsto en los incisos anteriores.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que el Banco podrá bloquear la Cuenta, en cualquier momento, por motivos de seguridad.

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 (cuatrocientos 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 informe de cualquier modificación al presente Contrato, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por escrito, mediante aviso dado a través de cualquiera de los medios señalados en la Cláusula de Notificaciones y Domicilios del presente Contrato. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones propuestas, éste podrá solicitar la terminación del Contrato hasta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la entrada en vigor de dicha modificación, sin responsabilidad alguna a su cargo ni cobro de comisiones o penalidad alguna.

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

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

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

a) En caso de que el Banco pretenda terminar el Contrato, deberá informar tal situación al Cliente por escrito entregado al Cliente en cualquiera de las sucursales del Banco; o bien, a través de un comunicado enviado al Cliente a través de cualquiera de los medios estipulados en el presente Contrato. El Cliente deberá retirar el saldo de la Cuenta dentro de los 5 (cinco) Días Hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la terminación del Contrato; de lo contrario, el Banco podrá contabilizarlos a disposición del Cliente en la forma que el primero determine.

b) Por su parte, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato mediante solicitud por escrito que presente en la Sucursal del Banco en la cual se abrió la cuenta. El Banco se cerciorará de la identidad del Cliente y no cobrará comisión o penalidad alguna por la terminación del Contrato.

La responsabilidad del Cliente por el uso de la(s) Tarjeta(s) de Débito cesará a partir del momento de haberlas entregado, en caso de haberlo hecho. En caso de no entregar la(s) Tarjeta(s) al solicitar la terminación del Contrato, la responsabilidad del Cliente por el uso de las mismas cesará el Día Hábil siguiente al de la presentación de la solicitud de terminación.

El Contrato se dará por terminado en la fecha de la solicitud por escrito presentada por el Cliente, siempre y cuando este, haya liquidado los adeudos, pagado las comisiones correspondientes, en su caso, y retirado el saldo disponible que mantenga depositado en la Cuenta, que el Banco le haya informado previamente. Una vez retirado el saldo, el Banco proporcionará al Cliente un folio de cancelación que funcionará como acuse de (i) la solicitud de cancelación presentada por el Cliente; y (ii) de la cancelación del Contrato. El Cliente deberá conservar dicho acuse de cancelación o folio para futuras aclaraciones y mediante el cual ambos renuncien a sus derechos de cobro residuales que pudieran subsistir después de la terminación del Contrato. En el entendido que el Banco cancelará sin su responsabilidad, en la fecha de la solicitud presentada por el Cliente, el Contrato, el cobro de productos o servicios asociados, y en su caso, el servicio de domiciliación de pago de bienes y servicios, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.

c) El Cliente contará con un periodo de 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la firma de este Contrato para terminarlo sin responsabilidad alguna de su parte ni obligación de pago alguno.

d) El Cliente podrá solicitar por escrito la terminación del Contrato por conducto de otra entidad financiera autorizada para captar recursos del público a la que se denominará receptora, la cual deberá abrir una cuenta a nombre del Cliente y comunicar al Banco su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del Cliente, a fin de que el Banco transfiera el saldo disponible de la Cuenta a la receptora a más tardar el tercer día hábil a aquel en que reciba la solicitud respectiva. La entidad financiera receptora llevará los trámites respectivos bajo su exclusiva responsabilidad.

Una vez presentada la solicitud para terminar el Contrato, el Banco deberá (i) cancelar los medios de disposición vinculados a la Cuenta; (ii) rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los medios de disposición, por lo que no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, y (iii) abstenerse de condicionar la terminación a la devolución del Contrato que obre en poder del Cliente.







### **ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES**

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

**Disposiciones Legales que se establecen en las declaraciones y en el clausulado del Contrato de Depósito Bancario de Dinero para Personas Físicas**, 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 13451-003-014276/09-02051-0519**.

### **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 10-01-2014**

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 pactar la celebración de sus operaciones y la prestación de servicios con el público mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, y establecerán en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **TEXTO VIGENTE**

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

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

**FELIPE DE JESÚS CALDERÓN HINOJOSA**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

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

#### **DECRETO**

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS,

DECRETA:

#### **CAPÍTULO II**

#### **De los Principios de Protección de Datos Personales**

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

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

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

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

- I. Cuando los datos personales hayan sido obtenidos personalmente del titular, el aviso de privacidad deberá ser facilitado en el momento en que se recaba el dato de forma clara y fehaciente, a través de los formatos por los que se recaban, salvo que se hubiera facilitado el aviso con anterioridad, y





II. Cuando los datos personales sean obtenidos directamente del titular por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual, o a través de cualquier otra tecnología, el responsable deberá proporcionar al titular de manera inmediata, al menos la información a que se refiere las fracciones I y II del artículo anterior, así como proveer los mecanismos para que el titular conozca el texto completo del aviso de privacidad.

**LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS  
FINANCIEROS**

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

**TEXTO VIGENTE**

**Última reforma publicada DOF 10-01-2014**

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

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

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

**DECRETO**

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

**TÍTULO QUINTO**

**DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

**CAPÍTULO I**

**DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**

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

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

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

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

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

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

**TEXTO VIGENTE**

**Última reforma publicada DOF 13-06-2014**

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

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

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

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

**CAPÍTULO IV  
Del cheque**

**Artículo 176.-** El cheque debe contener:

I.- La mención de ser cheque, inserta en el texto del documento;

II.- El lugar y la fecha en que se expide;

III.- La orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero;

IV.- El nombre del librado;

V.- El lugar del pago; y

VI.- La firma del librador

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

**TEXTO VIGENTE**

**Resolución publicada el 29 de agosto de 2017 en el Diario Oficial de la Federación**

**Artículo 51 Bis 1.-** Las Instituciones, en la realización de operaciones de retiros de efectivo y de transferencias de recursos, salvo las que se realicen a cargo de Cuentas Bancarias Niveles 1 y 2, que se lleven a cabo de manera presencial, deberán observar lo siguiente: I. Si son por montos iguales o menores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs, deberán requerir a los clientes que presenten como medio de identificación cualquiera de los documentos mencionados en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan. II. Si son por montos mayores al equivalente en moneda nacional a 1,500 UDIs y menores al equivalente en moneda nacional a 2,800 UDIs, salvo que se trate de transferencias a otras cuentas de las que el cliente también sea el titular en la misma Institución, deberán solicitar la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral y realizar la correspondiente acción de verificación prevista en la fracción I del Artículo 51 Bis 4 de las presentes disposiciones. A falta de este documento, las Instituciones deberán requerir dos de las demás identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, efectuando la acción de verificación contenida en la fracción IV del Artículo 51 Bis 4 de estas disposiciones. Para el caso de personas físicas de nacionalidad extranjera, las Instituciones únicamente estarán obligadas a requerir el original del pasaporte o los documentos migratorios expedidos por el Instituto Nacional de Migración que se encuentren vigentes, con los que acrediten su condición de estancia en el país, realizando en este último caso la acción de verificación señalada en la fracción III del Artículo 51 Bis 4 de las presentes disposiciones. No será aplicable la acción de verificación respecto de la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral prevista en el párrafo anterior, siempre y cuando las Instituciones: a) Requieran al cliente que presente su Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado correspondiente a su Cuenta Bancaria Nivel 3 o 4, o aquella emitida al amparo de un contrato de crédito en cuenta corriente con la propia Institución e ingrese el NIP asociado a la tarjeta de que se trate en los dispositivos electrónicos que obtengan la información de la tarjeta a través del circuito integrado, siempre que en la entrega de la Tarjeta Bancaria con Circuito Integrado, o al momento de que el cliente establezca su NIP por primera vez, se hubiere realizado la verificación de los datos de la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral del cliente y la autenticación de su huella dactilar, conforme a la fracción I del Artículo 51 Bis 4 de estas disposiciones, y adicionalmente, b) Requieran al cliente cualquiera de las identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan. III. Si son por montos iguales o mayores al equivalente en moneda nacional a 2,800 UDIs, salvo que se trate de transferencias a otras cuentas de las que el cliente también sea el titular en la misma Institución, deberán solicitar la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral y realizar la correspondiente acción de verificación prevista en la fracción I del Artículo 51 Bis 4 de las presentes disposiciones. A falta de este documento, las Instituciones deberán: a) Requerir dos de las demás identificaciones mencionadas en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, efectuando la acción de verificación contenida en la fracción IV del Artículo 51 Bis 4 de estas disposiciones o bien,



tratándose de personas de nacionalidad extranjera, su pasaporte o los documentos migratorios con los que acrediten su condición de estancia en el país expedidos por el Instituto Nacional de Migración realizando en este último caso la acción de verificación señalada en la fracción III del Artículo 51 Bis 4 de las presentes disposiciones. b) Contar con la autorización del gerente o encargado de la Oficina Bancaria, o bien del funcionario facultado para ello, para proceder a la realización de la operación de que se trate. c) Conservar evidencia de la realización de las acciones descritas en los incisos anteriores. Cuando las Instituciones obtengan la aprobación de la Comisión para utilizar documentos de identificación distintos de los señalados en la disposición 4ª, fracción I, inciso b), subinciso (i) de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito emitidas por la Secretaría o las que las sustituyan, podrán aceptarlos para la realización de operaciones en los términos y condiciones que la propia Comisión les haya señalado. Para efectos de lo previsto en

este artículo, las Instituciones tomarán el valor de la UDI que corresponda al primer día de enero del año en curso. En caso de que las Instituciones no realicen las acciones de verificación descritas en este artículo, deberán convenir con sus clientes en los respectivos contratos de Cuentas Bancarias Niveles 3 y 4, así como de créditos en cuenta corriente, que asumirán los riesgos y, por lo tanto, los costos de las operaciones que no sean reconocidas por estos, así como que las reclamaciones de dichas operaciones serán abonadas a sus clientes, a más tardar, cuarenta y ocho horas posteriores a la reclamación. Las Instituciones deberán dar aviso a la Comisión cuando decidan ajustarse a lo previsto en el presente párrafo a más tardar a los 10 días hábiles posteriores a dicha determinación, indicando las operaciones a las cuales les será aplicable.

